



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Palvelukonseptin kehittäminen erityislapsen verkoston kommunikointiin

Suonpää, Pinja



LAUREA

AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Laurea-ammattikorkeakoulu

Palvelukonseptin kehittäminen erityislapsen verkoston kommunikointiin

Pinja Suonpää
Palvelujen asiakaskeskeinen
kehittäminen
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2017

Pinja Suonpää

Palvelukonseptin kehittäminen erityislapsen verkoston kommunikointiin

Vuosi 2017

Sivumäärä 94

Olemme tottuneet käyttämään yhä suurempaa osaa palveluista mobiililaitteilamme ja vaatimukset palvelujen saavuttamiseen ajasta ja paikasta riippumatta ovat kasvaneet. Tässä opinnäytetyössä on tutkittu digitaalisen palvelun tuomaa hyötyä ihmisläheisen työn rinnalle.

Kehittämistyö on osa FINDigATE hanketta ja sen tavoitteena on kehittää kerätyn aineiston perusteella Suomeen palvelukonsepti tukemaan erityislapsen verkoston kommunikointia. Tavoitteena on myös tuottaa tietoa erityislapsen asemasta Suomessa ja Intiassa sekä kulttuuritaustoista, jotka vaikuttavat erityislapsen verkostojen väliseen kommunikointiin ja moniammatilliseen yhteistyöhön.

Asiakaskeisen liiketoimintalogiikan perustuessa syvälliseen asiakasymmärrykseen, on se valittu lähestymistavaksi tähän opinnäytetyöhön. Opinnäytetyössä huomioidaan kulttuuritaustojen vaikutus palvelun tarpeen muodostumisessa Suomessa ja Intiassa.

Kehittämistyö on toteutettu seuraten British Council:n Double Diamond palvelumuotoilu metodia. Discover vaiheen tiedonkeruu toteutettiin haastatteluilla ja sidosryhmäanalyysillä. Define vaiheessa toteutettiin syvällinen asiakasymmärryksen kerryttäminen asiakaspersoonien ja asiakaspolkujen luonnilla. Develop vaiheessa toteutettiin kaksi ideointipajaa sekä prototyypin testaus. Kerätty aineisto analysoitiin sisällönanalyysiä käyttäen.

Tuloksissa kuvataan erityislapsen aseman nykytilaa Suomessa ja Intiassa, sekä kulttuuritaustoja, jotka vaikuttavat erityislapsen verkoston kommunikointiin ja moniammatilliseen yhteistyöhön. Kerätyn tiedon pohjalta toteutettiin Service Blueprint ja Service Logic Business Model Canvas ja koko aineiston pohjalta on luotu palvelukonsepti tukemaan erityislapsen verkoston kommunikointia Suomessa.

Asetetut kehittämistyön tavoitteet saavutettiin ja palvelukonseptin tulokset ovat toistettavissa modifioituina loppukäyttäjien mukaisesti.

Asiasanat: asiakaskeinen liiketoimintalogiikka, kommunikaatio, erityislapsi, digitalisaatio

Pinja Suonpää

Creating a Service Concept for the Communication of the Network a Child with Special Needs

Year 2017

Pages 94

In our society, we are used to having services in our mobile devices and the demand for the availability of digital services regardless of time and place has increased. This thesis studies how human-centric work can benefit from digital services.

The thesis is part of the FINDIgATE project and the objective was to develop a service concept based on the information gathered to support the communication of the network of a child with special needs in Finland. The core of the project was to produce information about the status of a child with special needs in Finnish and Indian society and about cultural backgrounds in Finland and India, which have an impact on communication and multiprofessional cooperation.

The Customer-Dominant Logic offers the right mindset for this thesis, as it is based on deep customer understanding. The thesis takes into account the impact of cultural backgrounds on the need for service in Finland and India.

The project in this thesis follows British Council's Double Diamond service design method. In Discover phase the collecting of the data was implemented with interviews and stakeholder analysis. The Define phase formed a deeper understanding on the customers' lives and based on the results of the first phase, a Personas and Customer Journey Map was created. In the Develop phase, two ideation workshops and prototyping were used. All the gathered data is analysed using content analysis.

Based on the data gathered, Service Blueprint and Service Logic Business Model Canvas were created. The results describe the status of children with special needs in Finland and India as well as cultural differences that have an impact on a network's communication and multiprofessional cooperation. The final result of the project is a service concept created to support communication among the network of a child with special needs in Finland.

The goals that were set for this thesis were reached and the results of the service concept are repeatable as modified in accordance with end-users.

Keywords: Customer-Dominant Logic, Cultural Backgrounds, Child With Special Needs, Digitalization

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO.....	6
1.1	KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA TAVOITTEET	8
1.2	KEHITTÄMISTYÖN RAJAUS	9
1.3	KEHITTÄMISTYÖSSÄ KÄYTETTÄVÄT KÄSITTEET.....	11
2	KEHITTÄMISTYÖTÄ TUKEVA TIETOPERUSTA	14
2.1	LIIKETOIMINTALOGIIKAT.....	15
2.2	ARVON MUODOSTUMINEN	18
2.3	KULTTUURIN VAIKUTUS KOMMUNIKAATIOON JA YHTEISTYÖHÖN	19
2.4	PALVELUMUOTOILU	21
2.5	PALVELU	22
2.6	DIGITALISAATIO.....	24
3	KEHITTÄMISTYÖN VAIHEET JA MENETELMÄT	26
3.1	DISCOVER	31
3.2	DEFINE	38
3.3	DEVELOP.....	43
4	TULOKSET	50
4.1	NYKYTILA SUOMESSA JA INTIASSA.....	51
4.2	PALVELUKONSEPTIN KEHITTÄMINEN SUOMEEN	59
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	79
5.1	KEHITTÄMISTYÖN PROSESSIN TARKASTELU	79
5.2	EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	81
5.3	TULOSTEN SOVELLETTAVUUS JA JATKOKEHITYS	81
	LÄHTEET	84
	KUVAT.....	88
	TAULUKOT	90
	LIITTEET	91

1 Johdanto

Teknologian kehitys on nopeampaa kuin koskaan aiemmin. Kehitys eri tieteenaloilla on jättimäistä esimerkiksi digitalisaation, robotisaation, digitaalisten joukkoalustojen ja globaalien ict-infrastruktuurien aloilla. Teknologian kehityksellä onkin suuri vaikutus lähes kaikkiin tuntemiimme aloihin, toimintatapoihin ja arkeen. Teknologian kehitys ei ole kuitenkaan uhka vaan se tuottaa ihmisille mahdollisuuksia hyvään elämään ja kestävään hyvinvointiin. Uudet talouden ja tekemisen muodot yhdistettynä teknologiaan tukevat ihmisten ja yhteisöjen vuorovaikutusta ja merkityksellistä yhteiskehittämistä. (Kiiski Kataja 2016.)

Länsimaisen yhteiskunnan digitalisoituminen luo paljon mahdollisuuksia niin palveluntuottajille kuin kuluttajille. Myös julkisten palvelujen on Suomessa uudistuttava ja mahdollistettava kaikille kansalaisille palveluja, jotka palvelevat heidän tarpeitaan mahdollisimman hyvin. Tämä takaa kansalaisten paremman hyvinvoinnin sekä tehokkaampien palvelujen myötä myös taloudellista säästöä. Sitran (2015) johtava asiantuntija Tiihonen kertoo useiden kyselytutkimusten mukaan ihmisten toivovan lisää digitaalisia terveyspalveluja perinteisten terveyspalvelujen rinnalle. Tavoitteeksi hän kertoo, että digitaaliset palvelut olisivat kaikkien kansalaisten saatavilla. Tiihosen (Sitra 2015) mukaan tämä tukisi myös Suomessa meneillään olevan sosiaali- ja terveysalan uudistuksen tavoitteita palvelujen paremmasta saavutettavuudesta sekä kansalaisten valinnanvapauden lisäämisestä.

Digitaaliset palvelut täydentävät ja voivat yhä useammin myös korvata fyysisiä vastaanottokäyntejä. Asiakas arvostaa Tiihosen mukaan perinteisten palvelujen rinnalle syntyviä digitaalisia vaihtoehtoja. (Sitra 2013.) Digitaalisten palvelujen yleistyessä on syytä myös selvittää, milloin palvelun on taroituksen mukaisempaa olla enemmän fyysistä, erityisen ihmisläheistä, kuin digitaalista. Digitaalisen palvelun lähtökohta terveyspalveluissa voidaankin nähdä tukea antavana palveluna. Sitran julkaisemassa artikkelissa (2013) Tiihonen muistuttaa, että nykyisten terveydenhuoltopalvelujen tulisi kiireesti omaksua uuden

teknologian tarjoamat mahdollisuudet, koska yhteiskunta terveydenhuollon ympärillä on jo pitkälle digitalisoitunut.

Työ- ja elinkeino ministeriön julkaisussa (2015) on otettu huomioon kuinka digitaalinen murros asettaa Suomessa julkiselle sektorille tärkeän roolin digitaaliseen infrastruktuuriin, digitaalisiin työkaluihin ja taitoihin kohdistuvien investointien mahdollistajana sekä kuinka julkinen sektori voi tukea kehitystä helpottamalla muutosten kohtaamien työntekijöiden siirtymistä uusille toimialoille.

Tässä opinnäytetyössä on pohdittu digitaalisen palvelun mahdollisuutta suomalaisen yhteiskunnan lisäksi myös toisenlaisen yhteiskunnan näkökulmasta. Kehittyvien maiden mahdollisuudet palvelujen tarjonnassa ovat kuitenkin vielä rajallisemmat digitaalisten palvelujen käyttöönotossa. Digitaalista palvelua kehittyvissä maissa (tässä opinnäytetyössä keskittyen Intiaan), ei ole hyödyllistä kehittää, jos ihmisillä ei ole mahdollisuutta sitä ottaa käyttöön. Fyysinen palvelu saattaa siis toimia edelleen paljon paremmin asiakkaan lähtökohdista.

On myös kulttuuritaustastamme riippuvaa millaiseen palveluun olemme tyytyväisiä. Suomen kaltaisessa hyvinvointivaltiossa ollaan jo pitkällä palvelujen digitalisoinnissa ja arvostamme digitalisaation tuomia palveluja, koska olemme tottuneet tekemään esimerkiksi terveytemme liittyvät päätökset itse. Palveluilta odotamme myös kokonaisvaltaisia ratkaisuja, jotka palvelevat juuri meidän tarkoitustamme parhaiten.

Intia on monikulttuurinen maa, jossa historialliset vaikutteet ovat tärkeässä asemassa Intian kuluttajakäyttäytymisen muokkaamisessa. Esimerkiksi merkityksellisestä kulttuuriperinteestä on, että perhe on intialaiselle kaikkein tärkein asia ja se menee yksilön ohi kaikessa. Uskollisuus, rehellisyys ja yhtenäisyys ovat kolme pilaria, joihin intialaiset perheet ja intialainen kulttuuri perustuvat. Yksilön päätöksen teko perustuu yhteistyöhön perheenjäsenten

kanssa, jotka vaikuttavatkin useimpiin elämän näkökohtiin, kuten uravalintaan ja avioliittoon. (Tekes 2015.)

Intialaisella kuluttajalla onkin Tekesin (2015) tutkimuksen mukaan suuri tarve fyysiseen tutkimukseen ja henkilökohtaiseen hoitoon. He tarvitsevat luotettavan ihmissuhteen hoitajan kanssa, joka hoitaa heitä fyysisillä tutkimuksilla ja hoidoilla.

Kun palveluun liittyvät lapset, on yleensä tunteilla korkea sija tehdessämme valintoja, varsinkin kun palvelun keskiössä ovat erityislapset, kuten tässä opinnäytetyössä. Erityislapset ovat erityisessä asemassa palvelujen kehittämisen kannalta, koska heidän puolestaan puhuvat suurimmaksi osaksi muut henkilöt. Erityislasten elämässä on yleensä iso joukko muita ihmisiä, jotka vaikuttavat heidän päivittäiseen hyvinvointiinsa, kuten opettajia, avustajia, lääkäreitä, terapeutteja sekä oma perhe.

Moniammatillinen yhteistyö on tarpeen, mutta myös haastavaa erityisesti erityislasten palveluissa, jossa itse asiakas ei kykene itseään ilmaisemaan samalla tavalla, kuin ilman vammaisdiagnoosia oleva lapsi. Isoherranen (2012) kirjoittaa väitöskirjassaan, kuinka moniammatillisessa yhteistyössä kootaan asiakaslähtöisesti yhteen eri toimijoiden tieto ja osaaminen sekä muodostetaan yhteinen tavoite. Suomen sosiaali- ja terveystieteissä tuodaan esiin palvelujen tuottamista asiakaslähtöisesti eri ammattiryhmien välisenä yhteistyönä. Näin ei ole vain meillä, vaan kehityssuuntaus on ollut globaali.

1.1 Kehittämistyön tausta ja tavoitteet

Kehittämistyö on osa CIMO:n rahoittamaa, Laurea-ammattikorkeakoulun, Turun yliopiston sekä Intiassa sijaitsevien KIIT University Bhubaneswar, Loyola College Chennai ja Institute of Technology (IIT) Kanpur:n yhteistä FINDIgATE hanketta. Lähtökohtana FINDIgATE hankkeessa on tuottaa vertailu Suomen ja Intian välillä maiden koulujärjestelmän luomasta hyvinvoinnista esi- ja alakouluikäisten lasten keskuudessa. Hankkeen tarkoitus on yhdistää eri alojen osaaminen ja luoda uusia näkökulmia lasten hyvinvointia tukeviin innovaatioihin.

Lähtökohtana Suomessa tälle kehittämistyölle on erityislapsen tietojen vaikea hallinta. Haaste erityislapsen moniammatillisessa yhteistyössä toimivalle verkostolle on lapsen tietojen hajaantuneisuus eri järjestelmiin. Tukemalla verkostojen kommunikaatiota tuetaan erityislapsen hyvinvointia, jolla on merkitystä koko perheen hyvinvointiin.

Erityislapsille suunnattu Madhuram Narayanan keskus toimii Intian Chennaissa, jossa osa tämän opinnäytetyön kehittämistyöstä on toteutettu. Intiassa erityislapsen asema vaihtelee suuresti eikä selkeitä rakenteita kehitysvammaisten palveluille ole. Tarkoitus on selvittää, millaisia palveluja erityislapsien verkoston kommunikoinnille Intiassa on sekä millaiselle palvelulle on tarve.

Kehittämistyön tavoitteena on tuottaa tietoa erityislapsen verkoston jäsenten toiveista ja tarpeista koskien verkoston välistä kommunikointia sekä kehittää kerätyn aineiston perusteella Suomeen palvelukonsepti tukemaan erityislapsen verkoston välistä kommunikointia. Tavoitteena on myös tuottaa tietoa erityislapsen asemasta Suomessa ja Intiassa sekä verkostojen välisen kommunikoinnin nykytilasta ja kulttuuritaustoista, jotka vaikuttavat kommunikointiin ja moniammatilliseen yhteistyöhön.

1.2 Kehittämistyön rajaus

Lähtökohta kehittämistyölle on erityislapsen tietojen vaikea hallinta Suomessa ja oletettu samankaltainen haaste Intiassa. Suomessa erityislapsilla on lain mukainen oppivelvollisuus ja näin taattu koulujärjestelmän mukainen oppimisympäristö, joka on tuettu lapsen kehitysvammadiagnoosin mukaisesti. Haasteena Suomessa erityislapsen opettajille sekä muille moniammatillisessa yhteistyössä toimivalle verkostolle on lapsen tietojen hajaantuneisuus eri järjestelmiin, joita hallinnoi eri omistajat, kuten kunta, yksityinen palveluntuottaja tai valtio. Tavoitteena Suomessa on, että asiakas omistaa omat tietonsa. Asiakkaan on kuitenkin vaikeaa saada omia tietoja käsiinsä, kuten terveys- tai terapiatietoja. Esimerkiksi asiakkaan muuttaessa toiseen kuntaan, kaikki oleellinen tieto jää vanhan kunnan tietojärjestelmiin, ellei niistä tilaa erikseen itselleen paperiversioita.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportissa (2012) asiakaslähtöiset palvelut ovat yksi keskeinen lähtökohta uudistamiselle. Asiakaslähtöisillä toimintamalleilla palvelujen kehittämisen on nähty lisäävän palvelujen vaikuttavuutta, kustannustehokkuutta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. Myös kunnissa on herätty katsomaan palvelujen kehittämistä entistä asiakaslähtöisemmin. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Aho-
nen & Suokas 2011.) Kehittämistyöllä on siis yhteiskunnallista merkitystä sen tarjotessa arkea helpottavaa palvelua erityislapsen perheille.

Osa kehittämistyöstä on toteutettu Intiassa, Chennaissa. FINDIgATE hankkeen mukana on päästy kartoittamaan erityislapsen asemaa Intiassa sekä vierailtu erityislapsille tarkoitettussa Madhuran Narayanan keskuksessa, jossa on ollut mahdollista toteuttaa yksilöhaastattelu keskuksen johtajan kanssa. Intialaisten erityislapsien asemaa on päästy havainnoimaan sekä nykytilaa kartoittamaan hankkeen rajoittaman aikataulun mukaan.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö ja sen menetelmät hyödyntävät laadullista tutkimusta. Valinta perustuu tutkimuksellisen kehittämistyön perusajatuksen tuottaa käyttökelpoisia ratkaisuja jokapäiväiseen arkeen. Laadullisen tutkimuksen näkökulma on valittu, koska tämän näkökulman mukaan tutkimuksen tarkoitus on ymmärtää tutkittavaa kohdetta/asiakkaan tarvetta. Tutkijan rooli kuvaillaan ulkopuoliseksi, jota tässäkin kehittämistyössä on käytetty eri työpajoissa toimiessani fasilitaattorina. Laadullisen tutkimuksen näkökulma sopii myös, koska on tarkoitus esittää kehittämistyön tuloksia kuvailevilla teksteillä sekä visuaalisesti. Tähän voi verrata määrällisen tutkimuksen näkökulmaa, jossa tuodaan enemmän esiin lukuja sekä ennemmin yleistetään ja ennustetaan kuin paneudutaan syvälliseen ymmärtämiseen. (Kananen 2012.)

Opinnäytetyön lähestymistavaksi tutkimuksellisen kehittämistyön sisällä on valittu palvelumuotoilu, koska sen menetelmien avulla kehitetään palvelua asiakaskeskeisesti. Palvelumuotoilussa sovelletaan muotoilun prosesseja ja menetelmiä palvelun kehittämisessä. Sen tavoitteena on luoda asiakkaan kannalta

helppokäyttöisiä, heidän tarpeitaan vastaavia palveluja sekä palveluntarjoajan kannalta tehokkaita ja kannattavia palvelukonsepteja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014.)

Tietoperustana tässä opinnäytetyössä käsitellään kehittämistyön keskeisiä käsitteitä, kuten asiakaskeskeistä liiketoimintalogiikkaa, arvon muodostumista, palvelua sekä digitalisaatiota, johon kuuluvat digitaalisten sekä fyysisten palvelujen näkökulma. Kehittämistyön käsitteet sisältävät myös erityislapsen ja verkoston määrittelyn, moniammatillisen yhteistyön, kommunikoinnin sekä siihen vaikuttavan kulttuuritaustan Suomessa ja Intiassa.

Tässä opinnäytetyössä kehitetään täysin uusi palvelukonsepti, joten se rajataan esittelemään digitaalisen käyttöliittymän rakenne ja toiminnallisuus, työ ei sisällä palvelukonseptin käyttöönottoa. Työ tarjoaa kuitenkin täydet valmiudet toteuttaa palvelu sellaisena, että se palvelee mahdollisimman hyvin loppukäyttäjää sekä palveluntarjoajaa.

Tämän kehittämistyön asiakkaita ovat erityislapsen verkosto. Verkoston jäsenet ovat selvitetty kehittämistyön alussa palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen ja siihen on valikoitunut kahteen ryhmään jaotellut asiakasryhmät. Ensimmäinen asiakasryhmä on erityislapset huoltajat. Tähän kuuluvat yleensä erityislapsen vanhemmat tai toinen vanhemmista sekä joissain tapauksissa lapsen isovanhemmat. Toista ryhmää kutsutaan yleisnimikkeellä asiantuntijat. Ryhmä sisältää erityislapsen kanssa työskenteleviä ammattilaisia, kuten lääkäreitä, terapeutteja, avustajia ja opettajia.

1.3 Kehittämistyössä käytettävät käsitteet

Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka (Customer Dominant Logic CDL) on esitelty vuonna 2010 Heinosen, Strandvikin, Mickelssonin, Edvardssonin, Sundströmin & Anderssonin artikkelissa uutena lähestymistapana liiketoiminnan logiikoihin. Tämä lähestymistapa poikkeaa perinteisistä käsityksistä asiakaslähtöisyydestä muuttamalla näkökulmaa. Se pistää asiakkaan keskiöön ja keskittyy kysymään mitä asiakas tekee palveluilla, sen sijaan, että

keskityttäisiin siihen, mitä yritykset tekevät palvelujen tuottamiseksi. Ero on hienovarainen, mutta tärkeä. (Heinonen ym. 2010, 532-533.)

Arvon muodostuminen on tärkeä näkökulma liiketoimintalogiikoissa. Heinosen ym. (2010) mukaan asiakaskeksisen liiketoimintalogiikan näkökulmasta otetaan huomioon kuinka asiakas itse määrittelee arvon muodostumisen ja palveluntarjoajan mahdollisuus vaikuttaa arvon muodostumiseen on rajallinen, vaikka onkin mukana asiakkaan kokemuksessa.

Tuotannon ohella arvonluonnissa on alettu ymmärtää asiakkaan käyttökontekstin merkitys ja käyttäjän rooli. Arvo ilmenee ja muovautuu sitä käytettäessä, se ei ole valmiina tavaroissa ja palveluissa. (Palvelutalouden murros ja digitalisaatio 2015, 68.)

Erityislapsi-termiä käytetään tässä kehittämistyössä viittaamaan palvelun tiedonvälityksen kohdetta. Erityislapsi toimii kaiken keskiössä ja tiedot joita palvelukonseptin perusteella kehitettävän palvelun avulla välitetään koskevat häntä. Joissain tapauksissa erityislapsi saattaa olla osittain myös palvelun konkreettinen käyttäjä. Tämä riippuu aina kunkin erityislapsen kyvyistä. Erityislapseksi määritellään lapsi, joka on saanut kehitysvammadiagnoosin.

Erityislapsen **verkostot** koostuvat perheestä, suvusta, ystävistä, naapureista, harrastustutuista sekä viranomaisista. Ammattilaisten rooli kehitysvammaisten verkostoissa on vahva. Tässä kehittämistyössä on selvitetty verkoston jäsenet sekä ne jäsenet, jotka vaikuttavat verkoston väliseen kommunikointiin. Kehittämistyön tuloksena kehitettävän palvelukonseptin on tarkoitus palvella erityislapsen koko verkostoa.

Kommunikointi ymmärretään tässä opinnäytetyössä verkoston välisenä tiedon vaihdantana. Vuorovaikutusjärjestelmä perustuu jaettuihin intresseihin ja tarvitaan kykyä tehdä verkostossa yhteistyötä fyysisistä välimatkoista riippumatta (Valkokari 2016).

Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden yhteistyötä ja yhdessä työskentelyä verkostoissa, joissa keskeisenä tavoitteena on ”moninäkökulmaisuuden” kehittyminen. Tällöin tieto ja osaaminen jaetaan ja tavoitteena on vuoropuhelun aikaansaaminen ja ylläpitäminen sekä tunteiden jakaminen. (Nummenmaa 2004.) Moniammatillisessa yhteistyössä asiantuntijan tulee osata omalta alueeltaan riittävästi kyetäkseen jakamaan sitä toisten asiantuntijoiden kanssa. (Isoherranen 2004.)

Kulttuurierot ymmärretään kehittämistyössä tärkeänä asiana Intian ja Suomen välillä. Merkittävimmät palvelukonseptin kehittämiseen liittyvät kulttuurierot ovat perheen laajuus ja sen mukana olo päätöksissä sekä kuinka yhteisö määrittelee Intiassa yksilön tarpeet ja toiveet verrattuna länsimaalaiseen yksilön hyvin itsenäisesti tekemiin valintoihin.

Olemme siirtyneet aivan uuden ajan vaiheeseen, kun käytössämme ovat **digitaaliset palvelut**, jotka tuottavat kasvavassa määrin tietoa sekä mahdollistavat vuorovaikutuksen jopa automaattisesti ilman ihmisen toimintaa. Digitalisoituminen vaikuttaa yhteiskuntamme toimintaan sekä talouteen. Se on nousut oleelliseksi osaksi kehittyvää liiketoimintaa sekä kansalaisten arkea. Yhteiskuntamme yksi merkittävimmistä infrastruktuureista tulee olemaan älykkäät palvelut ja tämä ympäristön muuttuva dynamiikka haastaa julkisen sektorin toimintatavat.

Digitalisaatio globalisoi palveluja ja mahdollistaa näin ollen tuottavuuden kasvua. Digitaalisten palvelujen lisääntyessä se vähentää työvoiman tarvetta joiltakin nykyisistä aloista, mutta samanaikaisesti luo uutta työvoiman tarvetta täysin uusille talouden aloille. Digitaalinen tuotekehitys sekä monikanavainen asiakaskokemus avaavat uusia kysynnän alueita. Palvelu ei digitaalisessa palvelussa kulukaan loppuun vaan paranee kerta kerralta, jokaisen vuorovaikutuksen ja asiakaskokemuksen seurauksena. (Palvelutalouden murros ja digitalisaatio 2015, 45, 110, 112.)

Fyysinen palvelu eli ihmisläheinen työ on ollut ja on edelleen arvostettua etenkin hoitoalalla. Vaikka digitaaliset palvelut ovat ottaneet enenevässä määrin sijaa perinteisiltä fyysisiltä palveluilta, on silti liiketoiminnan aloja, joilla digitaalinen palvelu menestyy vain fyysistä palvelua tukevana elementtinä.

Terveystieteiden tutkimuskeskus (2012) mukaan, josta digitaalitalouden rajat löytyvät. Kaikki palvelut eivät ole automatisoitavissa eikä kaikkea voi hoitaa koneiden avulla. Ihmisläheiset palvelut, joissa korostuu intuitio, luovuus ja inhimillisuus eivät ole digitalisoitavissa. Digitaalitekniikka voi kuitenkin olla tukena ihmisläheiselle palvelulle ja korvata osan tehtävistä niin, että asiantuntijoiden aika riittää potilaiden hoitamiseen.

Jotta digitaalinen palvelu onnistuu saamaan sijaa fyysiseltä palvelulta, on myös sitä rakennettava yhdessä käyttäjien kanssa. Kun digitaalista palvelua suunnitellaan fyysisen palvelun rinnalle, huomio ei ole itse tuotteessa, vaan siinä lisäarvossa, mitä palveluntuottaja voi luoda asiakkaan toimintaympäristössä yhdessä verkoston muiden toimijoiden kanssa. (VTT 2016.) Palvelujen digitalisoituminen ei siis poista fyysisten palvelujen tarvetta, vaan toimii sen tukena, etenkin terveydenhoitoalalla.

Sitran (2013) johtava tutkija muistuttaa, että myös terveydenhuollon tulee kiireesti omaksua uuden teknologian tarjoamat mahdollisuudet. Tutkijan mukaan yhteiskuntamme terveydenhuollon ympärillä on jo digitalisoitunut.

2 Kehittämistyötä tukeva tietoperusta

Tässä luvussa käydään läpi kehittämissä hyödynnettyä tietoperustaa. Kehittämissä perustuu asiakaskeskeiseen kehittämiseen ja tässä luvussa perehdytään liiketoimintalogiikoiden tarjoamiin näkökulmiin ja arvon muodostukseen. Tietoperusta sisältää myös käsitteet palvelu ja digitalisaatio. Palvelujen tarpeiden taustalla vaikuttaa kulttuuri ja yhteisö, jossa elämme ja tässä luvussa on myös tarkasteltu kulttuuritaustojen vaikutusta kommunikaatioon ja yhteistyöhön.

2.1 Liiketoimintalogiikat

Liiketoimintalogiikoista on paljon puhuttu palvelujen tutkimuksen yhteydessä sekä markkinoinnin kirjallisuudessa. Lusch ja Vargo (2014) puhuvat liiketoimintalogiikan muuttumisesta palveluliiketoimintalogiikan (Service Dominant Logic) suuntaan ja kuinka ajan saatossa Goods Dominant Logic on osoittautunut riittämättömäksi sen perustuessaan liikaa taloudellisen vaihdon logiikkaan. Suunnan muutos Service Dominant logiikan suuntaan on tapahtunut liiketoiminnan ymmärryksen syventyessä aineettomiin palveluihin, kokemuksiin, vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön. Lusch ja Vargo (2014) ottavat kantaa Goods Dominant Logicin ongelmaan juurikin sen ollessa tavaraan keskittynyt logiikka. Heidän mielestään asiakas ei koskaan osta tavaraa itse tavarana vuoksi, vaan aina saadakseen helpotusta jonkin tarpeensa tyydyttämiseen. Tässä kehittämistyössä tämä 'tavara' voidaan nähdä palvelukonseptin perusteella kehitettävänä käyttöliittymänä verkoston väliseen kommunikointiin. Kukaan ei kuitenkaan tarvitse käyttöliittymää sellaisenaan, vaan yksinkertaisesti sitä tarvitaan helpottaakseen verkoston välistä kommunikointia. Myyty tavara onkin Luschin ja Vargon mielestä vain tie asiakkaan lopullisen tarpeen luokse.

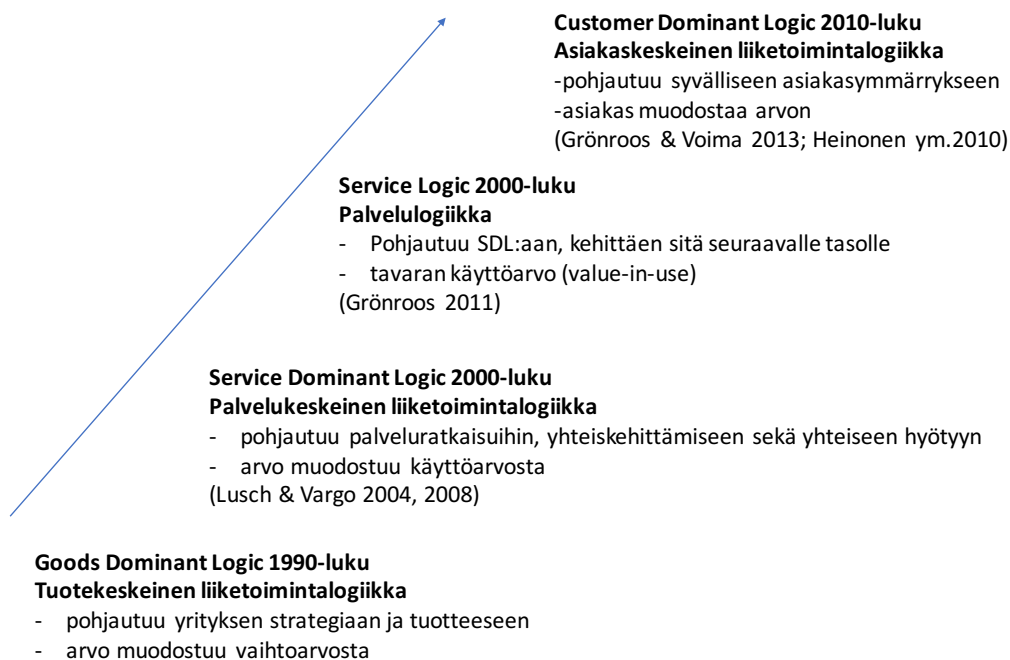
Ajan myötä markkinointi ajattelu on kehittynyt tavaroihin kohdennetuista lähestymistavoista palvelukeskeisen logiikan (Service Dominant Logic, SD) palvelu- ja vuorovaikutukseen keskittyneisiin lähestymistapoihin. (Heinonen & ym. 2010.) Palvelukeskeisen logiikan mukaan asiakkaat luovat arvoa palvelukokemusten ja palvelusuhteiden kautta. Tämän ajattelumallin mukaan arvo muodostuu yhdessä palveluntarjoajan kanssa esimerkiksi asiakkaan ja palveluntarjoajan määrittäessä ratkaisua yhdessä. (Arantola & Simonen 2009, 35.)

Heinonen ym. (2010) esittävät väitteen, että vaikka SD-logiikka on laajentanut ymmärtämään markkinoinnin toimintaa, näkemys SD-logiikasta on edelleen hyvin tuotanto- ja vuorovaikutukseen keskittynyt, eli palveluntarjoajan hallitseva (palveluntarjoajan hallitseva logiikka), ei asiakkaan hallitseva (Customer Dominant Logic, CD). Esimerkiksi palveluntutkimus lähestymistapana keskittyi

yksittäisen palvelujärjestelmän analysointiin yhtiön näkökulmasta tai asiakas-palvelun tarjoajan vuorovaikutukseen ajan myötä. Molemmissa tapauksissa palvelu katsotaan yhteistuotannoksi, jota palveluntarjoaja hallitsee. Palvelun perimmäinen tavoite olisi kuitenkin edesauttaa asiakkaan kokemaa arvoa. Edellä mainitut lähestymistavat johtavat väistämättä vajaaseen käsitykseen siitä, mitä asiakas tekee palvelun kanssa.

Alakoski (2014) kuvaa osuvasti väitöskirjassaan, kuinka liiketoimintalogiikat ovat muuttuneet vuosikymmenten aikana ja nyt 2010-luvulla ollaan siirrytty asiakaskeskeisen näkökulman muodostamiseen, jossa asiakas on keskiössä ja arvon muodostuminen asiakkaan elämässä otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon. Tätä kuvaa myös Heinonen ym. (2010) tutkimuksessaan ja nimeää sen asiakaskeskeiseksi logiikaksi (Customer Dominant Logic). Tässä ajatuksena on, että asiakas vastaa arvonmuodostamisesta palveluntarjoajan osallistuessa asiakkaan toimintaan arvon muodostumista tukien.

Ojasalo ja Ojasalo (2015) kirjoittavat kuinka viime vuosikymmenien aikana akateemisessa keskustelussa Goods Dominant Logicista ollaan tultu kohti Service Dominant Logicia. Kun Lusch ja Vargo (2004) esittelivät 2000-luvulla palvelukeskeisen liiketoimintalogiikan, sai tuotekeskeinen liiketoimintalogiikka kilpailijan liiketoimintalogiikkojen ajatusmalleihin. Alla olevassa kuvassa (kuva 1) on selvennetty liiketoimintalogiikoiden ajattelun sekä arvon muodostumisen taustaa.



Kuva 1 Liiketoimintalogiikoiden muutos

Asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan perustuessa syvälliseen asiakasymmärrykseen, on se valittu lähestymistavaksi tähän opinnäytetyöhön. Polaine ym. (2013) näkevät innovaatioiden luomisen palvelumuotoilun keinoin tärkeänä, koska siinä kehitetään asiakkaiden kanssa, eikä vain asiakkaille. He tuovat myös esiin tärkeän seikan, kuinka kehittämisen tulee ottaa huomioon kaikki palveluun liittyvät ihmiset, ei ainoastaan palveluntarjoajaa ja asiakasta. Palvelun kanssa saattaa olla tekemisissä lisäksi muita tärkeitä ihmisiä, kuten asiakaspalvelijat. Nämä muut henkilöt toimivat ratkaisevassa asemassa palvelun käytössä ja heidät tulee ehdottomasti ottaa mukaan kehittämisvaiheessa.

Arantola ja Simonen (2009) ovat tutkimuksessaan määritelleet asiakasymmärryksen roolin olevan palveluliiketoiminnan kehityksen kannalta merkittävä. Asiakasymmärryksen tulisi olla systemaattinen prosessi, jossa tuetaan asiakas-keskeistä kehittämistä. Myös palveluinnovaatioiden kehittäminen edellyttää asiakas-keskeistä näkökulmaa. Olen Arantolan ja Simosen kanssa tässä samaa mieltä ja tässä kehittämistyössä on otettu asiakas mukaan kaikkiin palvelukonseptin kehittämisvaiheisiin mukaan, kuten luvussa 3 on kehittämistyön menetelmät ja vaiheet esitetty.

2.2 Arvon muodostuminen

Edellisessä luvussa käytiin läpi vallitsevia liiketoimintalogiikkoja ja osaltaan niiden taustalla olevia arvon muodostumisen näkökulmia. Tässä luvussa perehdytään itse arvon muodostumiseen ja sen tärkeyteen palveluliiketoiminnassa.

Palveluliiketoiminnan näkökulmasta asiakkaan arvo muodostuu kulutuksen kautta tuotettuun käyttöarvoon (Value-in-use). Käyttöarvossa arvo syntyy asiakkaan aiemmista kokemuksista, mahdollisista tulevista kokemuksista sekä vallitsevasta kokemuksesta. Käyttöarvo luodaan palvelunkäytön aikana, joten sitä ei voida arvioida ennen palvelun käyttöä. (Grönroos 2008; Grönroos 2011.)

Tuotekeskeisessä liiketoiminnassa arvon luominen keskittyy vaihdanta-arvoon (value-in-exchange). Vaihdanta-arvon arvon muodostuminen näkyy asiakkaan arvon lisääntymisenä vaihdannan jälkeen. (Grönroos & Voima 2013.) Grönroosin ja Voiman (2013) mukaan arvo ei voi muodostua pelkästään käyttöarvosta tai vaihdanta-arvosta, koska arvon muodostumiseen vaikuttaa lisäksi, niin asiakkaan, kuin palveluntarjoajan toimet. Kuten aiemmin mainittu Grönroos (2008) toi esille palvelulogiikan näkökulman ja siinä asiakkaat nähdään arvon muodostumisen yhteisluojina palveluntarjoajan kanssa.

Asiakaskeskeisessä liiketoimintalogiikassa asiakkaiden nähdään luovan arvon itse. Palveluntarjoaja voi olla tukemassa tätä arvon muodostumista, mutta asiakas määrittelee aina arvon itse. Tikan ja Gävertin (2014) mukaan asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan mukanaan tuomat uudet arvon määritykset ovat tärkeä muistutus liiketoiminnalle, että palveluntarjoajat eivät voi koskaan tarjota vain taloudellista arvoa, koska kaiken toiminnan mukana tulee väistämättä muunkinlaista arvoa. Arvo onkin heidän mukaansa yhdistelmä sosiaalista, kulttuurista ja taloudellista arvoa. Tässä opinnäytetyössä onkin tärkeää huomioida arvon muodostuminen ottaen huomioon tämä yhdistelmä, koska tarkastelemme palvelun tuottamaa arvoa erilaisissa kulttuureissa, Suomessa ja Intiassa. Tikan ja Gävertin (2014) mukaan sosiaalinen arvo sekä kulttuurinen arvo ovat aina riippuvaisia sosiaalisesta ympäristöstään ja taustalla

vaikuttavan kulttuurin vallitsevista arvoista ja asenteista, eli kuinka yhteiskunnassa asiat arvotetaan. Jotta palveluntuottaja mahdollistaisi arvon luonnin, on tärkeää ymmärtää merkittävät ongelmat, jotka vaikuttavat asiakkaan maailmaan ja miten näitä ongelmia tulkitaan ja kuinka niiden merkitykset muuttuvat. Tämän ymmärryksen perusteella palveluntarjoaja, yhdessä asiakkaiden ja muiden läheisten toimijoiden kanssa, kykenee kehittämään palveluja, jotka vaikuttavat ihmisten jokapäiväiseen elämään sekä ympäröivän yhteiskunnan toimintaan.

Asiakkaan kokema arvo voidaan nähdä saatujen hyötyjen ja tehtyjen uhrausten erotuksena. Hyötyjä ovat palveluntarjoajan tarjoamat kokemukset, jotka helpottavat asiakkaan arkea tai tyydyttävät jonkin tarpeen. Uhraus voi olla palvelun hinta tai menetetty aika. Arvo muodostuu erilaisten osien tuloksena. Kokemuksen osia voivat olla esimerkiksi palvelun mitattavia ominaisuuksia, kuten hinta tai toimitusaika. Toisenlaisia kokemuksen osia ovat emotionaaliset osat, joissa arvo muodostuu palvelusta viriävinä erilaisina tunteina, kuten hauskuutena, jännityksenä tai turvallisuutena. Arvonluonnissa ei enää olekaan kysymyksessä ainoastaan taloudellinen hyöty asiakkaasta, vaan nyt huomioon otetaan arvonluonti kokonaisvaltaisesti, joka myös vahvistaa taloudellista arvoa. (Tikka & Gävert 2014, 20-22.)

2.3 Kulttuurin vaikutus kommunikaatioon ja yhteistyöhön

Intialaisilla on hyvin erityinen ja ainutlaatuinen kulttuuri, joka eroaa suuresti muista Aasian maiden kulttuureista. Heidän kommunikaationsa on puheliaampaa ja suurieleisempää kuin kiinalaisten, japanilaisten tai korealaisten. Intialaisessa yhteiskunnassa ei juurikaan yksityisyyttä tai yksittäisen ihmisen tuomia ajatuksia suosita, eikä se ole edes tavoiteltavaa. Intialaisessa kulttuurissa ei myöskään tavoitella tunteiden kätkemistä, vaan ilo, pettymys ja suru ilmaistaan estoitta. Seuraavat asiat ovat liitetty intialaiseen kulttuuriin läheisesti:

- Perhe orientoitunut
- Perheen ja yhteisön kunnioittaminen
- Materiaaliin perustuva menestys sekä innovatiivisuus

- Järjestetyt avioliitot
- Vahva usko kohtaloon
- Tee se itse mentaliteetti

Intia on vielä kaukana sen perustuslakiin kirjatusta tavoitteesta olla luokaton yhteiskunta, mutta yhteistyössä saman tavoitteen toteuttamiseksi he ovat valmiita työskentelemään yhdessä ilman kastiin perustuvaa määrittelyä. (Lewis 2006, 434-440.) Niemisen (2015, 235) mukaan kastilaitos ei kuitenkaan ole kuolemassa, vaan elää vahvasti ja vahvistaa alistavaa sosiaalista hierarkiaa sekä köyhyyseroja.

Kollektiivisessa kulttuurissa, jota Intia edustaa, huomio kiinnittyy kommunikoinnissa enemmän emotionaaliseen ilmaukseen, kosketukseen, ihmisten väliin etäisyyteen, äänen lujuteen ja katsekontaktiin kuin länsimaita edustavassa individualistisessa kulttuurissa. Kollektiivisessä kulttuurissa ei myöskään olla yhtä suoraa, täsmällisiä tai selkeitä kommunikoinnissa. Individualistisessa kulttuurissa kommunikoija on kommunikaation keskiössä ja tärkeitä määritteitä ovat uskottavuus, älykkyys sekä kommunikoijan asiantuntijuus aiheesta. Kommunikoijan odotetaan puhuvan selkeästi ja sanaa 'minä' korostetaan usein puheessa. (Triandis 1994.)

Länsimaissa arvostetaan suoraa kommunikoinnin tyyliä, kun taas Aasiassa pyritään pitämään harmonia yllä ja esimerkiksi suoraa 'ei' vastausta vältetään kaikin keinoin. Suomen ja Intian kulttuurieroihin kommunikoinnissa liittyy myös hiljaisuuden ymmärtäminen eri tavalla. Intialaisen kulttuurin kehittävässä kommunikoinnin tyyliä käytetään hyvin elävää kieltä ja asioita ilmaistaan suurin elein. Ytimekkäässä kommunikoinnin tyyliä myös hiljaisuudella on paikkansa ja sillä onkin korkea arvo suomalaisessa yhteiskunnassa. (Liu, Volcic & Gallois 2011, 128-129.)

Puhumamme kieli määrittelee persoonaamme sekä sosiaalista identiteettiämme, koska puhuttu kieli kertoo kulttuurisista ja sosiaalisista rajoistamme (Liu & ym. 2011, 135). Tämä esittäytyy Intiassa suuressa roolissa heidän kasti-

järjestelmänsä sekä suurien valtion sisäisten kulttuuri- ja kielierojen vaikutuksesta. Sitran (2005, 77-78) tuottamassa selvityksessä Intian nykytilasta maailmantaloudessa on todettu, ettei kastijärjestelmä ole hävinnyt, vaikka se on modernissa yhteiskunnassa menettänyt julkisen legitimeettinsä. Koska kastijärjestelmä vaikuttaa kuitenkin taustalla vahvan perinteensä vuoksi aiheuttaen se hierarkkisten toimintatapojensa vuoksi kiistoja yhteistyössä eri henkilöiden välillä. Kastiyhteenkuuluvuus vaikuttaakin monin tavoin työelämään ja vaikka kastia ei ole sopivaa suoraan tiedustella, intialaiset havaitsevat sen nopeasti erilaisista viitteistä ja eleistä.

Niemisen (2015, 237) mukaan kastilaitoksen taustalla on täysin länsimaista eroava moraalikäsitelmä, joka luo yhteistyölle aivan erilaisen mahdollisuuden. Länsimainen moraalikäsitelmä perustuu moraalinormiin, joka vaikuttaa kaikissa olosuhteissa ja yksilöstä riippumatta. Intiassa moraalikäsitelmä on ennemminkin tilanteeseen sidottua, eikä moraalinormit koske kaikkia yhteisön jäseniä samalla tavalla. Intiassa tämä luo hyvin eriarvoisen aseman eri kasteista tulleille jäsenille ja heidän oikeudet ja velvollisuudet voivat olla täysin erilaisia, vaikka yhteistyö vaatisi tasapuolista panosta.

2.4 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu tukee liiketoiminnan tavoitteita tuoden asiakasnäkökulman esille. Pyrkimys onkin yhdistää asiakas- ja liiketoiminta näkökulmat ja tasapainotella näiden kahden lähestymistavan välillä. Asiakasymmärryksen ja liiketoimintatavoitteiden on siis pysyttävä toisiaan tukevana symbioosina, jotta yrityksen liiketoiminta on kannattavaa. (Tuulaniemi, 2011.)

Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankinnassa palvelumuotoilun prosessi auttaa ymmärtämään asiakkaan tarpeita, unelmia ja toiveita. Hämäläinen, Vilkkä ja Miettinen (2011) tuovat esille, kuinka muotoilun tutkimus tuo esiin esimerkiksi asiakkaiden käyttäytymismalleja ja heidän kokemuksiaan sekä innostaa mielikuvitusta. Muotoilututkimuksen menetelmät ovatkin olennainen osa innovaatioiden ratkaisuissa. Hämäläinen ym. (2011, 61-63) kuvailevat palvelumuotoilijan tavoitteeksi hyödyntää etnografisen menetelmän osallistuvaa

tapaa. Tällä menetelmällä on tarkoitus saada asiakkaan palvelua koskeva kokemus ja merkitys näkyväksi. Tämän merkityksen selvittäminen onkin muotoilun kannalta keskeinen palvelun kehittämisen edellytys.

Polaine, Lovlie ja Reason (2013) tuovat myös etnografiset menetelmät esille kirjassaan *Service Design*. Heidän mielestään etnografia on lähestymistapana kuitenkin usein väärin ymmärretty palvelumuotoilijoiden keskuudessa ja he suosittelevatkin ottamaan etnograafikon mukaan kehittämistyöhön. Toki kaikki kehittämistyön budjetit eivät tähän taivu, joten mahdollisuuksien mukaan etnografisia menetelmiä he suosittelevat kuitenkin kehittämistyössä käyttämään. Näitä menetelmiä ovat esimerkiksi: syvähaastattelut (Deep Interviews), havainnointi (Observation), työpajat ja palvelusafarit (Service Safaris). Tässä kehittämistyössä on myös käytetty osaa näistä etnografisista menetelmistä (luku 3), koska innovaation alkuvaiheessa menetelmillä on suuri vaikutus seuraavia palvelumuotoilumenetelmiä valittaessa.

Palvelumuotoilussa kehittämisen keskiössä on ihminen tarpeineen. Suunniteltaessa palvelua tulee ymmärtää palvelun eri osien yhteys muihin palveluihin sekä palvelujen välinen toistensa tukeminen. Palvelumuotoilu yhdistää asiakas- ja liiketoimintanäkökulmat. On tärkeää säilyttää tasapaino näiden kahden lähestymistavan välillä. Palvelumuotoilu on keino lähestyä palveluiden kehittämistä. Siinä hyödynnetään erilaisia työkaluja sekä menetelmiä ja sen palvelujen kehittämisen suunnittelu etenee palvelumuotoilijoiden yhteisen toimintakehikon mukaisesti. Tavoitteena prosessilla on ymmärtää paremmin ihmisiä sekä heidän elämänsä, tarpeitaan ja arvojaan. Tavoitteena on myös havaita uusia liiketoimintamahdollisuuksia, suunnitella toimivia palveluja sekä toteuttaa tehdyt suunnitelmat. Palvelumuotoilun keskeinen ajatus on osallistaa eri osapuolet jokaisessa prosessin vaiheessa palvelun kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011.)

2.5 Palvelu

Palvelu on sarja tapahtumia, jotka ovat tehty kontaktipisteistä. Palvelun aikana voidaan kohdata ihmisiä, tietoa, tuotteita ja tiloja. Palvelumuotoilu on

luomassa näitä kosketuspisteitä ja määrittelee miten ne ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja käyttäjän kanssa. Palveluja suunniteltaessa on tärkeää pitää palvelunkäyttäjät mielessä: ovatko he henkilökuntaa, palveluntoimittajia tai asiakkaita? Käyttämällä palvelumuotoilun suunnittelutyökaluja ja menetelmiä saadaan syvällistä ymmärtämistä käyttäjän käyttäytymisestä, haluista ja tarpeista. Tämä mahdollistaa uusien ratkaisujen innovoinnin. Palvelumuotoilun avulla voidaan suunnitella uudelleen jo olemassa oleva palvelu ja saada se toimimaan paremmin käyttäjille tai voidaan luoda kokonaan uusi palvelu. (Design Council 2016.)

Yhteiskuntamme sosiaaliset ja kulttuuriset muutokset ovat luoneet tilan palveluille. Suuren enemmistön vaurastuessa kehittyneissä yhteiskunnissa ovat tarpeemme kasvaneet palveluja kohtaan ja materiaalisten tarpeidemme ollessa tyydyttyneet myös odotuksemme palveluja kohtaan ovat kasvaneet. Tämä koskee niin yksityisten palveluntarjoajien sekä julkisen sektorin tarjoamia palveluja. Palvelun tarpeemme koskee niin työ- kuin vapaa-aikaa ja tarvitsemme palveluja esimerkiksi liikkumiseen, kommunikointiin sekä muihin elämää helpottaviin tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelu on vaikea määritellä, koska se on hyvin kompleksinen asia. Tuulaniemi (2011) on määritellyt palvelun neljään aiheeseen:

- Palvelun tulee ratkaista asiakkaan kokema ongelma.
- Palvelu voidaan nähdä prosessina, monesta tapahtumasta koostuvana polkuna.
- Palvelu on mahdollista kokea, mutta se tapahtuu vuorovaikutuksessa, joten sitä ei voi omistaa.
- Palvelussa on aina mukana vuorovaikutus ja sen arvo syntyy ihmisten välisessä kanssakäymisessä.

Myös Grönroos (2015, 81-83) pitää palvelun määrittelemistä vaikeana. Palvelulla on hänen mielestään useampia merkityksiä, kuten kaukana toisistaan olevat henkilökohtainen palvelu ja tuote palveluna. Palvelujen peruspiirteiksi hän nimeää:

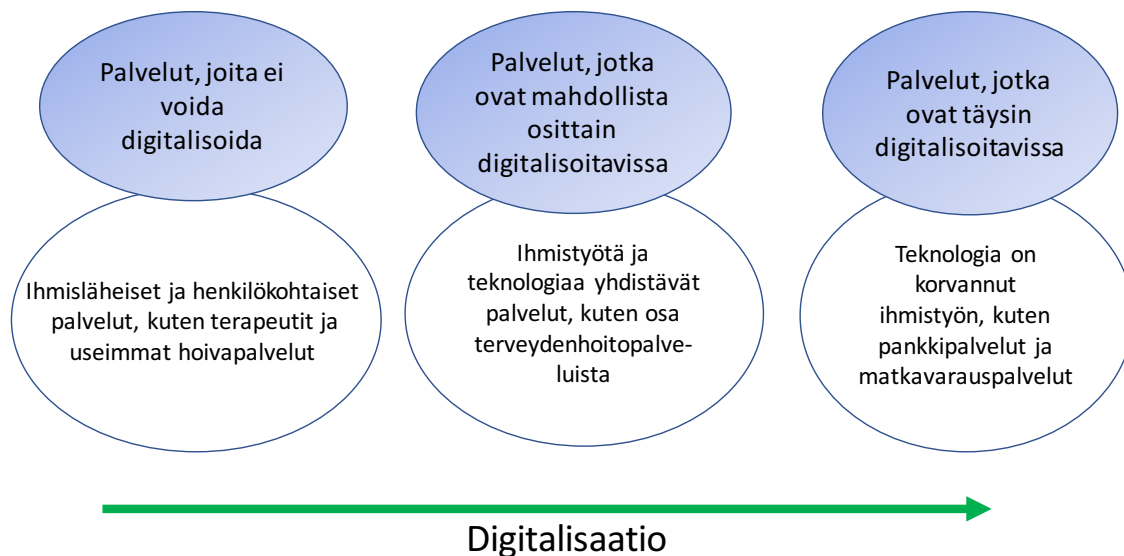
- Palveluprosessit, jotka pitävät sisällään toimintoja, eivät konkreettisia asioita.
- Palvelu tuotetaan asiakkaalle samanaikaisesti kuin asiakas sen kuluttaa.
- Asiakkaalla on aina rooli palvelun tuottamisprosessissa.

Tuulaniemen mukaan (2011) palvelut ovat globaalisti merkittävä asia, jonka kehityksessä organisaatioiden tulee pysyä mukana.

2.6 Digitalisaatio

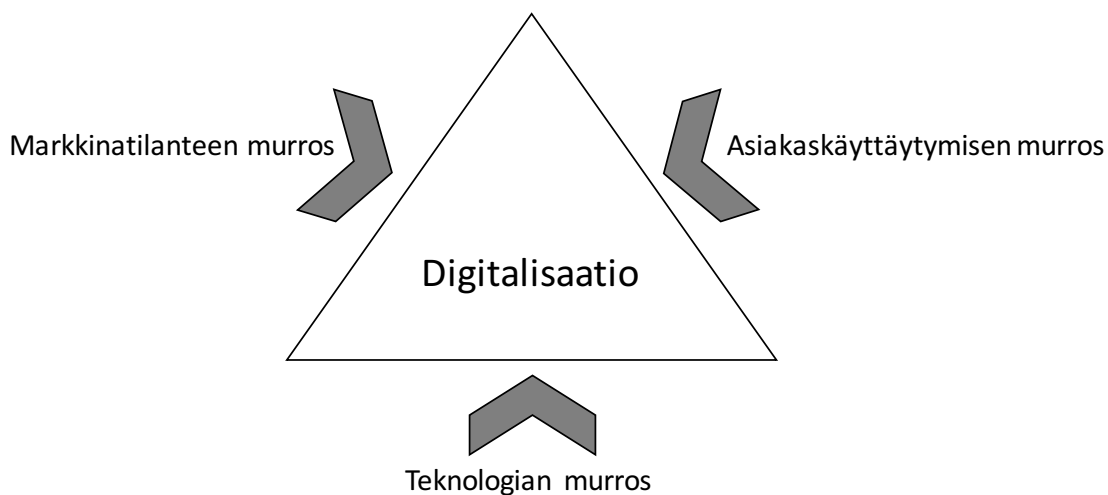
Digitalisaatio muuttaa maailmaamme yhä nopeammalla tahdilla ja se läpäisee kaikki elämämme osa-alueet, niin yrityksissä, kuin koko yhteiskunnassamme. Sen vaikutus kohdistuu myös ihmisten väliseen kommunikointiin, terveydenhuoltoon ja julkisiin palveluihin laajemmin ja syvemmin kuin koskaan aikaisemmin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 52.)

Teknologian kehitys ja globalisaatio muuttavat myös näkemystä palvelujen merkityksestä talouskasvua ajatellen. Palvelusektorilla tuottavuuskasvu on hitaampaa kuin esimerkiksi teollisessa tuotannossa. Julkisten palvelujen kustannukset ovatkin nousseet yhteiskunnassamme nopeasti. Tästä ovat hyvä esimerkki terveydenhoitopalvelut. Palveluista yhä vähenevä osa on pelkkää ihmistyötä, koska kasvava osa palveluista pystytään digitalisoimaan. Kuvassa 2 on esitetty, kuinka palvelusektorilla palvelut muuttuvat digitaalisiksi sekä automatisoitaviksi. (Pajarinen, Rouvinen & Anttila 2012.)



Kuva 2 Palvelujen kehitys digitaalisiksi ja automatisoitaviksi

Ilmarinen ja Koskela (2015, 52-53) kirjoittavat digitalisaation murroksesta, jonka he jakavat kolmeen osaan: asiakaskäyttäytyminen, teknologia ja markkinatilanne (kuva 3).



Kuva 3 Digitalisaation murrokset (mukaillen Ilmarinen & Koskela 2015, 52)

Digitalisaation murrosten myötä asiakkaat odottavat palvelun käytön mahdollisuutta jokaisena päivänä kaikkiin kellon aikoihin. Yhteiskunnassamme on myös suurella osalla väestöstä mahdollisuus älypuhelimien ja/tai tabletin käyt-

töön ja se kulkee mukana kaikkialle sekä edustaa tärkeintä digitaalisten palvelujen käyttövälinettä. Digitaalinen palvelu tarjoaa myös uudenlaista yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta.

Digitalisaatio muuttaa väistämättä vuorovaikutuksen keinoja ja asiakkaan roolia. Asiakkaiden on mahdollisuus toimia digitaalisen palvelun sisällöntuottajina sekä asiakaspalvelun jakajina. Asiakas voi olla myös osa palvelun kehittämistyötä. Digitalisaatio on itseasiassa muuttanut asiakkaan roolia niin merkittävästi, että asiakkaiden osallistaminen on noussut tärkeäksi metodiksi palvelukehityksen ja markkinoinnin saralla. (Ilmarinen & Koskela 2015, 178-179.)

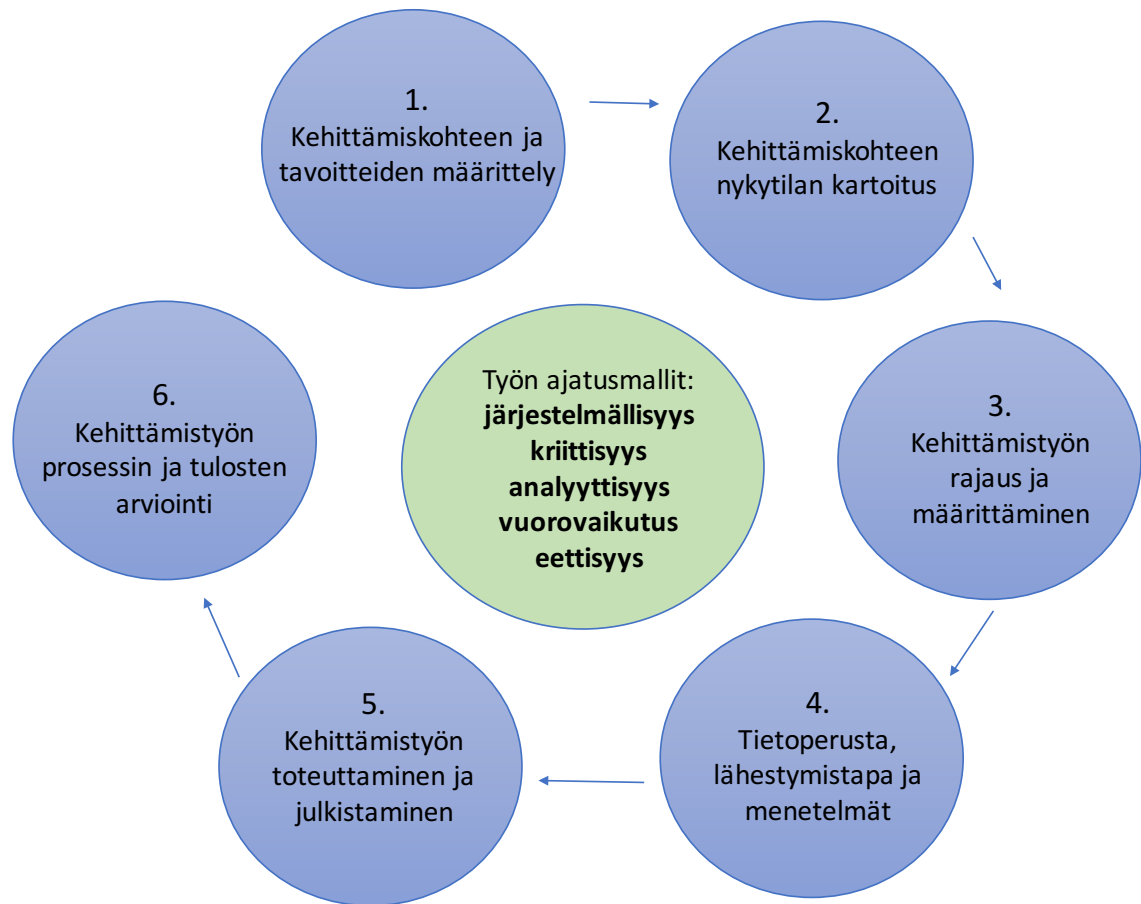
Digitalisaatio haastaa palveluliiketoiminnan sekä luo haasteen julkiselle sektorille pysyä mukana tässä kehityksessä. Filenius (2015) kirjoittaa kuinka digitaalisten palvelujen toteuttaminen asiakaskeskeisesti on osoittautunut kuitenkin äärimmäisen vaikeaksi.

3 Kehittämistyön vaiheet ja menetelmät

Tässä luvussa käydään läpi kehittämistyön prosessin kulku sekä sen eri vaiheet ja käytetyt menetelmät. Kehittämistyön tavoitteiden mukaisesti työssä on kartoitettu erityislapsen aseman nykytilaa Suomessa ja Intiassa sekä perehdytty asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan näkökulman mukaisesti syvälliseen asiakastuntemukseen, tavoitteena kehittää palvelukonsepti tukemaan suomalaisten erityislasten verkoston kommunikointia ja moniammatillista yhteistyötä.

Kehittämistyön prosessi

Tätä kehittämistyötä kuvaa kehittämistyön prosessikaavio (kuva 4). Kaaviossa on kuvattu kehittämistyön koko prosessi sekä kuvan keskiössä olevat asiat, jotka vaikuttavat kaikkeen tekemiseen kehittämistyön aikana.



Kuva 4 Kehittämistyön prosessikaavio

Kehittämistyön vaiheet ja analyysimenetelmä


Kehittämistyön palvelumuotoiluprosessin vaiheet ovat esitelty alla olevassa taulukossa (taulukko 1). Kehittämistyön vaiheisiin kuuluvat British council:n Double Diamond metodin mukaiset vaiheet; Discover, Define ja Develop.

Kehittämistyön tulosten analysointiin on valittu käytettäväksi sisällönanalyysi, jota käyttämällä saadaan poimittua tärkeimmät kehittämistyötä koskevat asiat palvelumuotoilun menetelmillä kerätystä tiedosta. Sisällönanalyysia voi pitää yksittäisen metodin lisäksi väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällönanalyysin avulla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Se sopii hyvin täysin strukturoimattomankin aineiston analyysiin. Tällä analyysimenetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muo-

dossa. Sisällönanalyysistä on mielekästä puhua kahdessa merkityksessä: sisällönanalyysi ja sisällön erittely. Sisällön erittelyllä tarkoitetaan dokumenttien analyysiä ja sisällönanalyysillä pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta aiheesta. Johtopäätösten tekemisessä tutkija pyrkii ymmärtämään, mitä asiat tutkittaville merkitsevät. Tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan analyysin kaikissa vaiheissa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93-121.)

Palvelumuotoilu -prosessin vaiheet	Tavoite	Toteutus
Discover	Nykytilan kartoitus Suomi ja Intia	Avoimet yksilöhaastattelut erityislapsen verkoston välisestä kommunikoinnista ja sen nykytilasta. Intiassa kartoitus verkostojen välisestä yhteistyöstä strukturoimattomalla yksilöhaastatteluna.
	Kohderyhmän tunnistaminen	Sidosryhmä analyysi menetelmällä selvitetään tärkeimmät erityislapsen verkoston jäsenet.
	Palvelun tarpeen selvittäminen	Puolistrukturoitu yksilöhaastattelu.
Menetelmien analysointiin käytetään sisällönanalyysiä.		

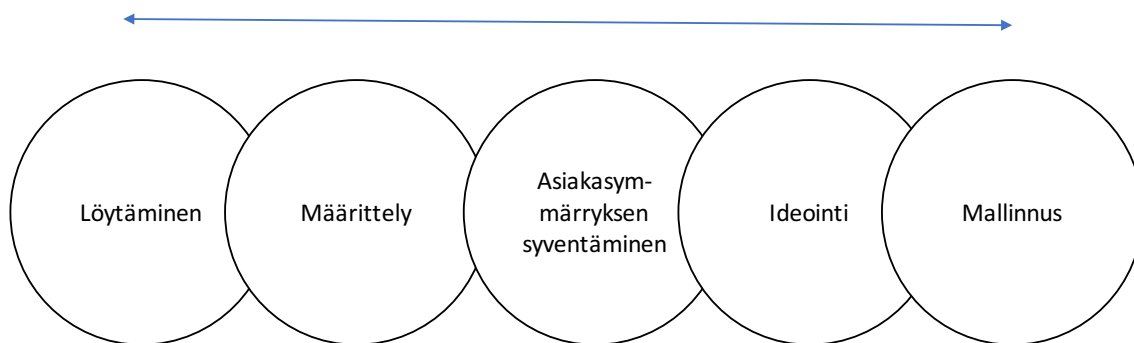
Palvelumuotoilu -prosessin vaiheet	Tavoite	Toteutus
Define	Asiakasymmärryksen syventäminen	Asiakaspersoonien sekä asiakaspolkujen luominen.
	Palveluprosessin kuvaus	Service Blueprint
	Asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan mukainen asiakasymmärrys	Service Logic Business Model Canvas

Palvelumuotoilu -prosessin vaiheet	Tavoite	Toteutus
	Uusien ideoiden tuottaminen	Ideointimenetelmät: Helikopteri & Kuusi ajatteluhattua Menetelmien analysointi sisällönanalyysin teemoittelua käyttäen.
	Palvelukonseptin suunnittelu ja testaus	Käyttöliittymän palvelukonseptointi sekä käyttöliittymän prototyyppi testaus.

Taulukko 1 Kehittämistyön palvelumuotoiluprosessin vaiheet

Palvelumuotoiluprosessi

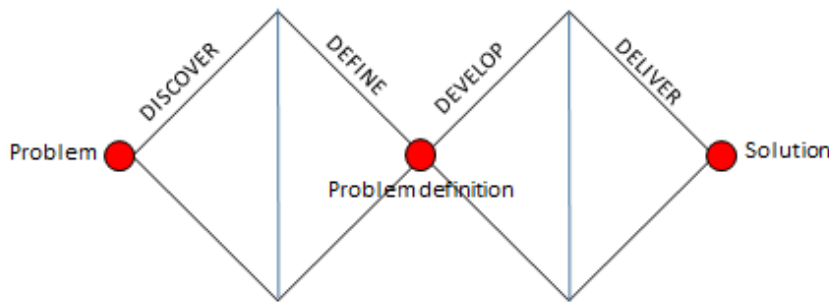
Palvelumuotoiluprosessi on iteratiivinen ja yhtäläisyyksiä löytyy prosessin etenemisestä sekä menetelmistä eri palvelumuotoilijoiden laatimina. Sivistystoimen tuottama työkalupakki palvelumuotoiluun (Design Research 2016) on määritellyt prosessin vaiheiksi löytäminen, määrittely, ideointi, mallinnus ja käyttöönotto. Näiden vaiheiden mukaisesti eri osia yhdistäen ja menetelmiä mukaillen toteutuu palvelumuotoiluprosessi (kuva 5) myös kirjassa *This is Service Design Thinking* (Stickdorn & Schneider 2013). He ovat jakaneet palvelumuotoiluprosessin neljään vaiheeseen exploration, creation, reflection ja implementation. Tähän kehittämistehtävään on valittu British Council:n luoma Double Diamond palvelumuotoilu metodi ja sen palvelumuotoiluprosessi esitellään tarkemmin myöhemmin tässä opinnäytetyössä. British Council:n palvelumuotoiluprosessi muodostuu pitkälti samoilla periaatteilla kuin Sivistystoimen työkalupakin ja Design Researchin luomat prosessit. Kirjassa *Design Thinking* (Cross 2011) kerrotaan, kuinka tärkeää on valita oikeat menetelmät kuhunkin palvelumuotoilun vaiheeseen. Menetelmiä on paljon ja valitessa niitä kannattaa etsiä sopivia palvelumuotoilumenetelmiä eri lähteistä.



Kuva 5 Palvelumuotoiluprosessi (mukaillen Design Research 2016 & Stickdorn & Schneider 2013)

Palvelumuotoilussa palvelun itsensä kehittämisen lisäksi kehitetään asiakaskokemuksia. Palvelumuotoilijalle haaste tulee palvelun kehittämisessä, jossa taustalla tapahtuvista toimista muodostunutta palvelukokemusta ei voi mitata. Asiakkaalle näkymättömät, mutta palvelun kannalta oleelliset toimet pitävät palvelua yllä sekä toimivat myös palvelukokemuksen tuottajina. Liiketoiminnalliselta kannalta on tärkeää pystyä mitata kylmiä ja kovia liiketalouden arvoja, mutta palvelumuotoilijan tulee kyetä myös selvittämään pehmeät arvot, jotka vaikuttavat asiakkaiden kokemuksiin. Palvelumuotoilun yhtenä välineenä selvittää kovia ja pehmeitä arvoja on Service Blueprintin luominen. (Polaine ym. 2013.) Tässä kehittämistyössä luotu Service Blueprint on esitetty tuloksissa luvussa 4.

Tässä kehittämistyössä on edetty British Council:n kehittämän Double Diamond palvelumuotoilu metodin mukaisesti. Double Diamond metodi perustuu neljään vaiheeseen: Discover, Define, Develop ja Deliver. Kuvassa 6 on kuvattu vaiheet ja kehittämistyö etenee noudattaen näitä vaiheita, kuitenkin rajaten pois viimeisen Deliver vaiheen, kuten luvussa 1.2 on opinnäytetyön rajauksesta kerrottu.



Kuva 6 Double Diamond by British Council

Tähän kehittämistyöhön on valittu Double Diamond palvelumuotoilu metodi sen selkeän etenemistavan ja vaiheiden sopivuuden vuoksi. Double Diamondin vaiheet etenevät tälle kehittämistyölle tarkoituksen mukaisella tavalla ja niiden käytön avulla pyritään saamaan syvällistä tietoa loppukäyttäjistä palvelukonseptin kehittämiseen. Double Diamond palvelumuotoilu metodi sisältää menetelmiä, joilla saadaan tietoa todellisista asiakkaan tarpeista ja toiveista. Menetelmiä on myös otettu käyttöön muista palvelumuotoilulähteistä, kuten ideointivaiheen menetelmät. Ideointimenetelmät ovat valittu eOSMO:n (2016) innokukka työkirjasta. Työkirjassa on hyvin perusteltu ideointimenetelmien valinta ja kehittämistyöhön oli helppo valita oikeat menetelmät ohjeiden mukaisesti. Ideointimenetelmän valinnassa tärkeää oli esimerkiksi osallistujien määrä sekä käytettävissä oleva aika.

3.1 Discover

Double Diamond palvelumuotoilu metodin mukainen Discover vaihe (taulukko 2) sisältää kehittämistyön nykytilan kartoituksen Suomessa sekä Intiassa, jossa on haastatteluilla kerätty tietoa erityislapsen verkoston välisestä kommunikoinnista ja sen tarpeesta sekä moniammatillisesta yhteistyöstä. Nykytilakartoituksen jälkeen Discover vaiheessa toteutettiin sidosryhmä analyysi menetelmän mukainen työpaja (Stakeholder Analysis) Suomessa. Tämän menetelmän tavoitteena oli kerätä tietoa kaikista sidosryhmän jäsenistä, eli tämän kehittämistyön erityislapsen verkoston jäsenistä ja heidän keskinäisestä vuorovaikutuksestaan. Tämä menetelmä valittiin tutkimukseen, koska palvelukonseptin kehittämisen kannalta on erityisen tärkeää selvittää kaikki jäsenet, jotka kuuluvat erityislapsen verkostoon ja joita kehitettävä palvelukonsepti

palvelee sekä saada osallistettua tärkeimmät käyttäjäryhmät palvelun kehittämiseen. Kolmantena Discover vaiheen menetelmänä käytettiin Suomessa kvalitatiivista haastattelua (Qualitative Interview). Tämä menetelmä on valittu, koska halutaan saada syvällistä tietoa palvelukonseptin loppukäyttäjän näkökulmasta. Menetelmä on ratkaiseva palvelun kehittämisen alussa, jotta palvelua lähdetään kehittämään asiakaskeskeisesti.

Palvelumuotoilu -prosessin vaiheet	Tavoite	Toteutus
 Discover	Nykytilan kartoitus Suomi ja Intia	Avoimet yksilöhaastattelut erityislapsen verkoston välisestä kommunikoinnista ja sen nykytilasta. Intiassa kartoitus verkostojen välisestä yhteistyöstä strukturoimattomalla yksilöhaastatteluna.
	Kohderyhmän tunnistaminen	Sidosryhmä analyysi menetelmällä selvitetään tärkeimmät erityislapsen verkoston jäsenet.
	Palvelun tarpeen selvittäminen	Puolistrukturoitu yksilöhaastattelu.
Menetelmien analysointiin käytetään sisällönanalyysia.		

Taulukko 2 Discover vaiheen sisältö

Nykytilan kartoitus Suomessa

Nykytilan kartoitus työn kehittämiskohteesta toteutettiin yksilöhaastattelujen muodossa avoimella haastattelumenetelmällä, jossa haastateltavan kertomus ja oma puhetyyli pääsi esiin. Haastatteluihin kutsuttiin erityislapsen kanssa läheisesti työskenteleviä ammattihenkilöitä sekä erityislapsen huoltajia. Kartoituksessa haastateltiin yhteensä kahtatoista henkilöä (taulukko 3) ja haastattelut toteutettiin kahden kesken. Kysymyksillä (liite 1) pyrittiin selvittämään erityislapsen tietojen jakamisen nykyhetkeä verkoston kesken.

Nykytilan kartoitukseen valittiin avoin haastattelumenetelmä, jotta keskustelu olisi mahdollisimman mutkatonta ja haastateltavilla olisi mahdollisuus puhua niistä erityislasta koskevista asioista, joita he pitävät tärkeinä. Tuulaniemen (2011) mukaan haastattelun onnistumiseen vaikuttaa kuinka normaaliksi

haastateltava voi tilanteen kokea. On siis pyrittävä luontevaan vuorovaikutukseen ja valittava huolella haastattelun paikka sekä apuvälineet joita haastattelussa käytetään. Tässä kehittämistyössä olikin varattu tarpeeksi aikaa haastatteluille sekä valittu paikka, jossa haastateltavilla oli mahdollisuus rentoutua ja keskustella ilman häiriöitä.

Yksilöhaastattelut avoimella haastattelumenetelmällä, jossa kertomus ja haastateltavan oma puhetyyli pääsee esiin.	
PVM	Haastateltava
13.10.2016	Erityisopettaja
13.10.2016	Lastenlääkäri
13.10.2016	Lääkäri (tutkija)
21.10.2016	Toimintaterapeutti
23.10.2016	Huoltaja (äiti)
23.10.2016	Huoltaja (äiti)
27.10.2016	Puheterapeutti
27.10.2016	Psykologi
3.11.2016	Avustaja
3.11.2016	Kouluavustaja
3.11.2016	Opettaja (erityislapsiin erikoistunut)
6.11.2016	Huoltaja (isä)

Taulukko 3 Haastateltavat sekä ajankohdat Suomen nykytilan kartoitukseen

Aineistolle toteutettiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi, joka teemoiteltiin ja näin saatiin selvitettyä verkoston kommunikoinnin nykytilaa. Kerätystä tiedosta poimittiin kaikki erityislapsia ja heidän verkostojaan koskevat palvelut, jotka haastateltavat olivat tuoneet ilmi. Näistä palveluista teemoiteltiin samankaltaiset palvelut ja selvitettiin useimmin esiin tuotu palvelu, joka parantaisi erityislapsen ja hänen perheensä hyvinvointia sekä tukisi moniammatillista yhteistyötä. Haastatteluaineisto litteroitiin ja tämän jälkeen systemaattisesti poimittiin aineistosta kaikki palvelut, jotka haastatteluissa oli tuotu

esille. Nämä palvelut kirjattiin ylös ja näistä etsittiin samankaltaiset palvelut. Lopuksi katsottiin, mitkä palvelut olivat nousseet useiten esiin.

Tämän analysoinnin perusteella digitaaliset palvelut sekä tiedon kulku verkoston välillä nousivat useiten haastateltavien puheessa esiin. Kommunikointia tukeva palvelu arvioitiin olevan suomalaisten erityislasten kannalta tärkeä hyvinvointia lisäävä palvelu sekä yhteiskunnallisesti tärkeä parannus erityislasten perheiden palvelujen lisäämiseksi ja moniammatillisen yhteistyön tukemiseksi.

Nykytilan kartoitus Intiassa

Tässä kehittämistyössä on toteutettu nykytilankartoitus erityislapsen asemasta ja verkostojen välisestä kommunikoinnista myös Intiassa. Oletus tällaisesta palvelusta Intiassa oli hyvin alkeellinen, melkein olematon.

Nykytilan kartoitus oli mahdollista tehdä Intian länsirannikolla sijaitsevassa Chennain miljoonakaupungissa, jossa oli mahdollista vierailla erilaisissa kouluissa sekä erityislapsille suunnatussa keskuksessa. Kehitysvammaisen lapsen asema Intiassa on hyvin erilainen riippuen missä on syntynyt ja kuinka varakkaaseen sukuun. Tämä tosin koskee kaikkia Intian lapsia, ei vain erityislapsia. Pääsimme tutustumaan keskukseseen, jossa erityislapset ja heidän verkostonsa olivat otettu huomioon hyvin järjestäytyneellä tavalla ja tähän keskukseseen pääsyyn ei vaikuttanut perheen varallisuus tai kastijärjestelmän tuoma status.

Nykytilaa kartoitettiin Intiassa erityislapsille suunnatussa Madhuram Narayan keskuksessa ajalla 4-16.1.2017. Keskuksessa haastateltiin sen ylintä johtajaa Krishnaswamyä yksilöhaastatteluna käyttäen strukturoimatonta haastattelua.

Haastattelun muistiinpanot analysoitiin sisällönanalyysillä keräten tärkeimpiä kohtia sekä tiivistäen aineistoa. Haastattelu kirjoitettiin analysoinnin jälkeen tuloksiin niin, että keskuksen johtajan tuomat tiedot ja nykytila keskuksen

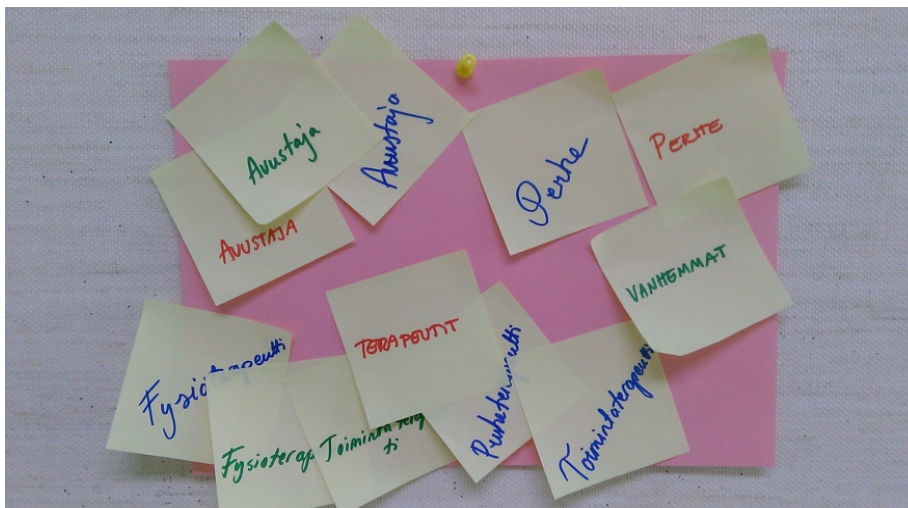
tarjoamista palveluista selviää haastattelun oman näkemyksen mukaisesti. Nykytilaa pystyttiin kartoittamaan myös havainnoimalla Intialaisissa kouluissa erityislapsen asemaa sekä selvittämällä painetuista lähteistä intialaista kulttuuria ja sen tuomaa asetelmaa koskien erityislasta sekä erityisesti päätöksentekoa erityislapsen asemasta intialaisessa yhteiskunnassa.

Sidosryhmä analyysi

Sidostyhmä analyysi (Stakeholder Analysis) on itsessään iteratiivinen prosessi, jossa hankitaan syvällistä tietämystä kaikista kehitettävään palveluun liittyvistä jäsenistä. Jäsen voidaan käsittää henkilöksi, instituutioksi, yritykseksi tai jopa ryhmäksi ihmisiä, joilla on jokin yhteinen nimittäjä palveluun liittyen. Menetelmässä ideoidaan yhdessä ja erikseen ja kaikista ideoista keskustellaan menetelmän lopussa. (Service Design Tools 2016.)

Sidosryhmä analyysi toteutettiin Suomessa ja siihen osallistui yhteensä kuusi henkilöä (taulukko 4). Menetelmä on toteutettu menetelmän ohjeiden mukaisesti käyttäen post-it lappuja, joihin osallistujat kirjasivat ylös kaikki erityislapsen verkoston jäsenet. Ennen menetelmän aloitusta kaikkia osallistujia oli kehoitettu kirjaamaan erityislapsen jäseniä hyvin avoimella mielellä. Vääriä vastauksia ei ole ja kaikki ideat olivat tervetulleita. Osallistujat kirjoittivat ensin itsekseen omat ideansa jäsenistä, jonka jälkeen jatkettiin yhdessä kaikista ideoista keskustelemalla. Tässä vaiheessa oli vielä mahdollisuus tuottaa uusia ideoita. Osallistujat olivat hyvin valveutuneita asiaa koskien, joten saimme ideat nopeasti käytyä läpi ja siirryttyä menetelmän analysointiin.

(kuva 8). Nämä kaksi ryhmää nousivat esille jokaisella menetelmään osallistujalla ja henkilöt seuraavaan haastattelumenetelmään valittiin näistä ryhmistä.



Kuva 8 Sisällönanalyysillä kartoitetut tärkeimmät verkostot

Palvelun tarpeen selvittäminen Suomessa

Discover vaiheessa käytettiin viimeisenä menetelmänä kvalitatiivista haastattelua (Qualitative Interview). Tämä haastattelumenetelmä tarjoaa usein positiivisen sysäyksen käyttäjäkeskeisille innovaatioille, koska sen tavoite ja vahvuus on löytää haastateltavien tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet ja toiveet eri tilanteissa ja eri elämän vaiheissa. Se onkin todettu olevan menetelmänä kriittinen lähtökohta onnistuneeseen palvelun kehittämiseen. (Service Design Tools 2016.)

Juurikin edellä mainittujen syiden vuoksi menetelmä valittiin, koska sillä pyrittiin saamaan kattavaa tietoa tulevan palvelukonseptin käyttäjien näkemyksistä sekä toiveista. Menetelmän käytöllä haluttiin myös varmistaa, että palvelukonseptin kehittäminen etenee alusta saakka asiakaskeskeisesti.

Tässä vaiheessa haastateltiin viittä henkilöä (taulukko 5). Nämä henkilöt ovat valittu edellisen menetelmän tulosten mukaisesti tärkeimpinä verkoston jäseninä. Kaikki haastattelut ovat toteutettu yksilöhaastatteluina ja näistä neljä on toteutettu kasvokkain henkilökohtaisella haastattelulla. Yksi on toteutettu

puhelinhaastattelun muodossa. Haastatteluun on valittu puolistrukturoitu menetelmä (liite 2), jossa on käytetty ennalta määriteltyjä teemoja. Näitä teemoja olivat kommunikointi, verkoton välinen yhteistyö ja erityislapsen tietojen jakaminen. Kysymykset ovat käsitelleet samaa aihealuetta kaikissa haastatteluissa. Ainoastaan kysymysten muotoja on muutettu haastateltavan erityislapsen kohdistuvan suhteen mukaan.


Yksilöhaastattelut puolistrukturoidulla haastattelumenetelmällä, jossa on keskustelussa ennalta määriteltyjä teemoja.	
PVM	Haastateltava
15.12.2016	Toimintaterapeutti
15.12.2016	Psykologi
17.12.2016	Huoltaja (äiti)
17.12.2016	Henkilökohtainen avustaja
18.12.2016	Huoltaja (äiti) Puhelinhaastattelu

Taulukko 5 Haastatteluajat sekä osallistujat

Haastatteluilla haluttiin selvittää palvelun käytön olemassa olon tarvetta sekä sen mahdollista käyttöönoton kiinnostusta. Haastattelumateriaali litteroitiin ja kerätty aineisto analysoitiin käyttämällä sisällönanalyysia. Aineisto teemoiteltiin etsien yhtäläisyyksiä ja eroja, jolloin saatiin näkökulmaa eniten painotetuille toiveille, mutta myös toiveille ja tarpeille, jotka eivät nousseet kaikilla haastatelluilla esiin.

3.2 Define

Kehittämistyö etenee Double Diamond metodin mukaisesti Define vaiheeseen (taulukko 6). Tähän vaiheeseen valittiin tiedonkeruumenetelmiksi asiakaspersoona (Personas) sekä asiakaspolku (Customer Journey Map). Näiden tiedonkeruumenetelmien sekä aiemmista menetelmistä kerättyjen tietojen pohjalta luotiin Service Blueprint ja Service Logic Business Model Canvas.

Palvelumuotoilu -prosessin vaiheet	Tavoite	Toteutus
 Define	Asiakasymmärryksen syventäminen	Asiakaspersonien sekä asiakaspolkujen luominen.
	Palveluprosessin kuvaus	Service Blueprint
	Asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan mukainen asiakasymmärrys	Service Logic Business Model Canvas

Taulukko 6 Define vaiheen sisältö

Asiakaspersonat

Tämä menetelmä perustuu käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun, jossa palvelun käyttäjä on suunnittelun keskiössä. Persoonat ovat havainnollistavia ja visuaalisia kuvauksia palvelun käyttäjistä ja niiden avulla piirretään kuva maailmasta, jossa palvelun käyttäjä elää. (Miettinen 2011.)

Kuvattu persoona ei ole kuitenkaan yleiskuvaus konkreettisesta käyttäjäryhmästä, vaan kuvauksella yritetään paljastaa syvempi näkemys käyttäjien erilaisiin kokemuksiin ja näin saada ideoita, kuinka vaikuttaa näihin kokemuksiin palvelulla (Tschimmel 2012).

Kuten Miettinen (2011) kirjassaan opastaa persoonamenetelmän käyttöön, on tässä kehittämistyössä mietitty ensiksi kysymyksiä, joiden avulla persoonien luominen aloitettiin. Kysymyksiä olivat ikä, suhde erityislapsiin, käyttäytyminen, taidot, päämäärät ja persoonallisuus. Persoonat luotiin kahdesta käyttäjäryhmästä, erityislapsen huoltajasta sekä asiantuntijasta. Kysymysten avulla mietittiin, millaisia tilanteita heillä on erityislapsen elämään liittyen ja millaisen maailmankuvan he omaavat. Persoonakuvaukset olen luonut kehittämistyön ainoana tekijänä itse, jotta asiakasymmärryksen kehittävää palvelua kohtaan syvenee ja päätökset seuraavien menetelmien valinnasta ja niihin osallistettavista henkilöistä täsmentyy.

Asiakaspersoonaa kuvaava menetelmä valittiin, koska sen avulla saadaan luotua palvelukonseptin kehittäjäasiakkaista yhteinen raamikehys. Sillä on tarkoitus selvittää tulevan palvelunkäyttäjän maailmaa, arvoja ja asiakkaalle luontaisia asioita, joita hyödynnetään palvelukonseptin kehittämisessä. Menetelmällä on laadittu visuaalinen kuva asiantuntijasta sekä erityislapsen huoltajasta aiemmista menetelmistä kerättyjen tietojen perusteella.

Asiakaspolku

Asiakaspersoonaa kuvauksen pohjalta kehittämistyö etenee asiakaspolun luomiseen. Tässä menetelmässä käytetään visuaalista, kronologista kuvausta kehittäjäasiakkaan kokemuksesta palvelukonseptin käytöstä. Asiakaspolku menetelmä valittiin tähän kehittämistyöhön, koska se tuo esille, miten palvelun käyttäjä kokee palvelukonseptin.

Tuulaniemen mukaan (2011) palvelu on prosessi ja se jakaantuu palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin. Palvelupolun kuvauksella saadaan piirrettyä koko palvelukokonaisuudesta kuva ja näin määriteltyä asiakkaan kulku ja kokemus aika-akselilla.

Asiakaspolku menetelmässä kuvataan asiakkaan matka palvelukokemuksen aikana. Menetelmässä hyödynnetään persoonakuvauksesta saatuja tietoja asiakkaista. Tässä kehittämistyössä on tehty kaksi asiakaspolkua, kuten edellisen Discover vaiheen mukaisesti palvelun tärkeimmiksi käyttäjäryhmiksi on valittu: asiantuntijat sekä erityislapsen huoltajat. Nämä kaksi käyttäjäryhmää ovat erilaisia ja haluttiin selvittää kummankin ryhmän toiveita ja tarpeita palvelulta. Menetelmä on valittu, jotta kehittämistyössä saadaan aikaisessa vaiheessa tietoa asiakkaan palvelunkäytöstä ja palvelun tärkeistä kohdista liittyen sujuvaan käyttökokemukseen.

Palvelupolku on toteutettu kahden erityislapsen verkostoon kuuluvan jäsenen kanssa yhdessä. Palvelupolku menetelmän aikana oli vielä mahdollisuus vaikuttaa palvelun kehittämisen suuntaan. Yhdessä jäsenten kanssa mietittiin

erilaisia skenaarioita, joita palvelun käytössä voi tulla ja mitä palvelusta tulee löytyä, jotta sen käyttö on sujuvaa. Päädyttiin toteuttamaan palvelupolut nopean ideoinnin pohjalta, jolloin saatiin pääkohdat palvelusta ylös ja kuvattua ne aika-akselille.

Service Blueprint ja Service Logic Business Model Canvas

Service Blueprint ja Service Logic Business Model Canvas toteutettiin tukemaan asiakaskeskeistä liiketoimintalogiikan näkemystä kehittämistyössä.

Heinonen ym. (2010) kehottavat Service Blueprintin luomisessa katsomaan ennemminkin käyttäjän aikeita ja kokemuksia kuin keskittymään ainoastaan palvelun tuottamiin tekoihin. On siis tärkeää selvittää mitä käyttäjä on tekemässä tai haluaisi saavuttaa palvelun avulla ja kuinka kehitettävä palvelu vastaa näitä aikeita.

Tuulaniemi (2011) nimittää Service Blueprintiä palvelumalliksi, joka sopiikin sen kuvaukseen hyvin. Kuten aiemmin opinnäytetyön teoria osuudessa on kerrottu palvelun vaikeasta määrittelystä, on Service Blueprintin luomisessa otettava huomioon palvelun toiminnallisuus. Asiakkaan palvelupolussa oli aiemmin kuvattu asiakkaan kulkema reitti sekä kontaktipisteet palveluntarjoajan kanssa. Tätä hyödynnetään Service Blueprintin luomisessa.

Service Blueprintin kuvauksessa käy ilmi asiakkaan kokemat asiat ja palveluketju kuvataan kronologisessa järjestyksessä. Mallissa onkin tarkoitus kuvata asiakkaan ja palveluntarjoajan kohtaamiset, joilla voidaan arvioida palveluntarjoajan kykyä palvelun tuottamisessa. (Tuulaniemi 2011.)

Tässä kehittämistyössä on tarkoituksena luoda uusi palvelukonsepti, joten sen kehittämiseen on osallistettu kaksi palvelun loppukäyttäjää. Tuulaniemen (2011) mukaan Service Blueprintin käyttö muuhun kuin tuotekehitykseen on tarkoitettu ennemminkin ammattilaisille kuin aloittelijoille, jolloin tarjottu onkin kuvata tietyn yrityksen tapaa tuottaa palvelujaan.

Työpaja 14.2.2017 kahden erityislapsen verkostoon kuuluvan jäsenen kanssa aloitettiin käymällä läpi Service Blueprintin tarkoitus ja tavoite. Osallistujille näytettiin myös luodut asiakaspersoonat ja asiakkaanpolku sekä käytiin läpi aiempia ideoita liittyen kehitettävään palvelukonseptiin. Näiden tietojen perusteella yhdessä ideoiden toteutettiin Service Blueprint visuaalisena kuvauksena.

Service Blueprintin toteutuksen jälkeen pidettiin tärkeänä jatkaa asiakastuntemuksen syventämistä kehittämistyöhön sopivalla liiketoimintamallilla. Tässä vaiheessa tutustuttiin perinteisempään liiketoimintamalliin, eli Business Model Canvasiin. Tuulaniemen (2011) mukaan tämä malli auttaa hahmottamaan erinomaisesti liiketoiminnan kannalta keskeiset toiminnot ja tuo esiin toimintojen vuorovaikutuksen. Malli sopii myös hyvin työpajatyöskentelyyn, jota pidetään tärkeänä myös tässä kehittämistyössä.

Business Model Canvasin sopivuutta mietittiin tähän kehittämistyöhön, mutta Ojasalo & Ojasalo (2015) kirjoittavat julkaisussaan kuinka perinteinen Business Model Canvas toteuttaa enemmän Goods Dominant Logicin mukaista palvelulogiikkaa. Tähän kehittämistyöhön valittiinkin Service Logic Business Model Canvas, koska kehittämistyön lähtökohta on asiakaskeskeisyys ja tärkeänä näkökulmana kehittämistyössä on asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka. Ojasalon & Ojasalon (2015) kehittämä Service Logic Business Model Canvas tukee parhaiten asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan ajatusmallia sen arvon muodostumisen näkökulman vuoksi, jossa asiakas itse määrittelee arvon muodostumisen ja palveluntarjoajan mahdollisuus vaikuttaa arvon muodostumiseen on vain rajallinen.


Service Logic Business Model Canvasin kehittäminen toteutettiin työpajassa, johon osallistui kolme erityislapsen verkoston jäsentä; kaksi asiantuntijaa ja yksi huoltaja. Työpaja pidettiin 23.3.2016 ja tilana käytettiin Jorvin sairaalan tarjoamaa neuvotteluhuonetta, jonka sopivan kokoinen tila ja hyvät tarjoilut

loivat osallistujille optimaalisen ympäristön työpaja työskentelylle. Sopivien olosuhteiden luomisella toivottiin olevan vaikutusta osallistujien ajan käytön lisäämiseen toteutettavalle työpajalle.

Työpajan aluksi osallistujille kerrottiin Service Logic Business Model Canvasin tarkoituksesta ja tavoitteesta sekä kerrattiin aiempien menetelmien analysoitua tietoa. Kaikki osallistajat olivat jo ennestään tuttuja toisilleen sekä olivat osallistuneet vähintään yhteen tämän opinnäytetyön työpajaan. Näin ollen alkutervehdys ei kestänyt liian kauan ja päästiin työpajan alkuun nopeasti. Service Logic Business Model Canvas koostuu yhdeksästä moduulista ja työpajassa mietittiin ideoita moduulien kysymyksiin, niin käyttäjien (eli heidän itsensä), kuin palveluntarjoajan näkökulmasta. Työpaja sujui kohtuullisessa ajassa, vaikka se herätti jälleen paljon keskustelua myös asian vierestä. Service Logic Business Model Canvas täytettiin kohta kohdalta yhdessä ja se käytiin vielä valmiina keskustelemalla läpi.

3.3 Develop

Develop vaiheeseen (taulukko 7) siirryttäessä palattiin ideoimaan verkoston jäsenten kanssa aiemmin kerättyyn aineistoon perustuen uusia ajatuksia. Suomeen kehitettävän palvelukonseptin kehittämistyöhön valittiin ideointimenetelmiksi helikopteri ja kuusi ajatteluhattua. Ideoinnissa tulleet ratkaisut vaikuttavat palvelukonseptin käyttöliittymän suunnitteluun. Develop vaiheeseen kuuluu myös oleellisesti prototypointi, joka auttaa saavuttamaan kehittäjäasiakkaiden kanssa palvelun oleelliset elementit, niin ettei mitään ole liikaa tai liian vähän.

Palvelumuotoilu -prosessin vaiheet	Tavoite	Toteutus
	Uusien ideoiden tuottaminen	Ideointimenetelmät: Helikopteri & Kuusi ajatteluhattua Menetelmien analysointi sisällönanalyysin teemoittelua käyttäen.
	Palvelukonseptin suunnittelu ja testaus	Käyttöliittymän palvelukonseptointi sekä käyttöliittymän prototyyppi testaus.

Taulukko 7 Develop vaiheen sisältö

Helikopteri

eOSMOn (2016) helikopteri ideointimenetelmällä on tarkoitus saada kohderyhmältä laaja otos ideoita, joita he pitävät tärkeinä, liittyen kehitettävään käyttöliittymän palvelukonseptiin. Helikopteri ideointimenetelmään osallistui erityislapsen verkoston jäseniä (taulukko 8). Tällä menetelmällä toivotaan saavutettavan tulevan digitaalisen palvelun pääelementit, ne asiat jotka palvelun tulee tarjota, jotta se otetaan käyttöön.

Helikopteri (Helicopter) ideointimenetelmä	
PVM	Osallistuja
26.3.2017	Erityisopettaja
26.3.2017	Toimintaterapeutti
26.3.2017	Huoltaja (äiti)
26.3.2017	Huoltaja (Isä)

Taulukko 8 Helikopteri ideointimenetelmään osallistujat

Työpajaan osallistujille opinnäytetyön aihe ja aiemmista menetelmistä kerätyt tiedot olivat jo ennestään tutuja, joten työpajan alkuun päästiin sujuvasti. Menetelmän mukaisesti osallistujat kirjoittivat post-it lapuille ideoita, joita he palvelulta toivovat tai edellyttävät. Aikaa kirjoittamiselle annettiin viisi minuuttia.

Menetelmän ohjeiden mukaisesti osallistujia oli kehoitettu kirjaamaan ylös kaikki mieleen tulleet asiat palvelun sisältöön liittyen, jotka he kokevat itselleen tärkeiksi. Menetelmä oli hyvin toimiva ja jokainen osallistuja kirjoitti annetussa viidessä minuutissa useita tärkeäksi kokemiaan asioita. Heti kirjoitusajan loputtua post-it laput teemoiteltiin yhdessä osallistujien kanssa. Näin kaikilla oli mahdollisuus tuoda omia ideoitaan vielä esille. Teemoittelu tehtiin ripeästi ja siitä löytyi selkeät jaottelut asioista, jotka kehitettävän palvelukonseptin tulee sisältää, jotta lopullinen palvelu otettaisiin käyttöön näiden

osallistujien kesken. Teemoittelun ja keskustelun tuloksena päätettiin tärkeimmät ideat koskien kehitettävää käyttöliittymän palvelukonseptia ja näiden ideoiden pohjalta jatketaan kehittämistyötä.

Kuusi ajatteluhattua

Toiseksi ideointimenetelmäksi valittiin eOSMON (2016) kuusi ajatteluhattua. Ideointimenetelmän avulla pyritään keräämään samaan tapaan edellisen ideointimenetelmän kanssa kehitettävän palvelun sisältöön ideoita, jotka vastaavat loppukäyttäjien näkemyksiä. Tähän ideointimenetelmään osallistui myös taulukon 9 mukaiset erityislapsen verkoston jäsenet.

Kuusi ajatteluhattua -ideointimenetelmä	
PVM	Osallistuja
1.4.2017	Erityislapsen kanssa työskentelevä avustaja
1.4.2017	Lastenlääkäri
1.4.2017	Erityislapsen huoltaja (äiti)
1.4.2017	Erityislapsen huoltaja (äiti)
1.4.2017	Erityislapsen huoltaja (äiti)
1.4.2017	Erityislapsen huoltaja (äiti)

Taulukko 9 Kuusi ajatteluhattua menetelmään osallistujat

Tähän ideointimenetelmään osallistujat olivat jo ennestään tietoisia opinnäytetyön aiheesta ja heidän kanssaan käytiin läpi minkälaisia vaiheita ja tuloksia oli tähän mennessä kerätty, pois lukien edellisen ideointimenetelmän tulokset. Työpajan alussa osallistujia ohjeistettiin menetelmän mukaisesti kiertää huoneessa ja kirjata ajatuksiaan lapuille (kuva 9). Jokaisella osallistujalla oli vuorotellen eri värinen hattu päässä, jolloin hän ajatteli tämän hatun mukaisen näkökulman kautta palvelua. Menetelmässä käytettiin seuraavia näkökulmia:

- Valkoinen- Informaatio: Mitä tietoja asian ratkaisuun tarvitaan?
- Punainen- Tunteet, vaistot: Mitä tunteita asia herättää?
- Musta- Riskit, sopivuus: Mitä on otettava huomioon asian ratkaisussa?

- Keltainen- Hyödyt: Mikä on ratkaisun käytettävyys, lisäarvo?
- Vihreää- Luovuus: Mitä ideoita sinussa herää?
- Sininen- Ajatuksia kokonaisuudesta, ongelmanratkaisun prosessista.



Kuva 9 Kuusi ajatteluhattua ideoinnin aineistoa

Menetelmä olisi mahdollista toteuttaa myös kiertäen tilassa ja kirjata eri pa-pereille ideoita niihin kirjattujen näkökulmien mukaisesti, mutta tähän työpajaan haluttiin saada aikaan eläytymistä, joten päädyttiin tarjoamaan osallistujille fyysinen elementti mukaan työpajaan, tässä tapauksessa siis jokaiselle osallistujalle oman värinen hattu. Hatut olivat tehty kartongeista ja ne olivat suippoja muodoiltaan. Hatut herättivätkin hilpeyttä osallistujissa ja aiheuttivat toivotun laisen reaktion, johon liittyi muiden huomioiminen ja estojen väheneminen.

Työpajan alussa koettiin pieni takaisku, kun keskustelu siirtyi jälleen tunteita herättävään erityislusten hoidon aihepiiriin. Asia saatiin kuitenkin keskusteltua ja kaikki osallistujat päättivät jatkaa työpajaa. Kuusi ajatteluhattua ideointimenetelmä toimikin käytännössä hyvin ja osallistujat toimivat annetussa 45 minuutin ajassa erittäin tehokkaasti. Menetelmä tuntui hyvin toimivalta erilaisten ajatusmallien käytön kautta.

Kaikki kirjatut asiat käytiin yhdessä läpi ja kuten menetelmässä on tarkoitus, valittiin muutamia tärkeimmät ideat jatkokehittelyyn. Varsinaisesti täysin uusia ideoita koskien käyttöliittymän palvelukonseptin suunnittelua ei kuitenkaan saatu verrattuna edelliseen ideointimenetelmään.

Prototypointi

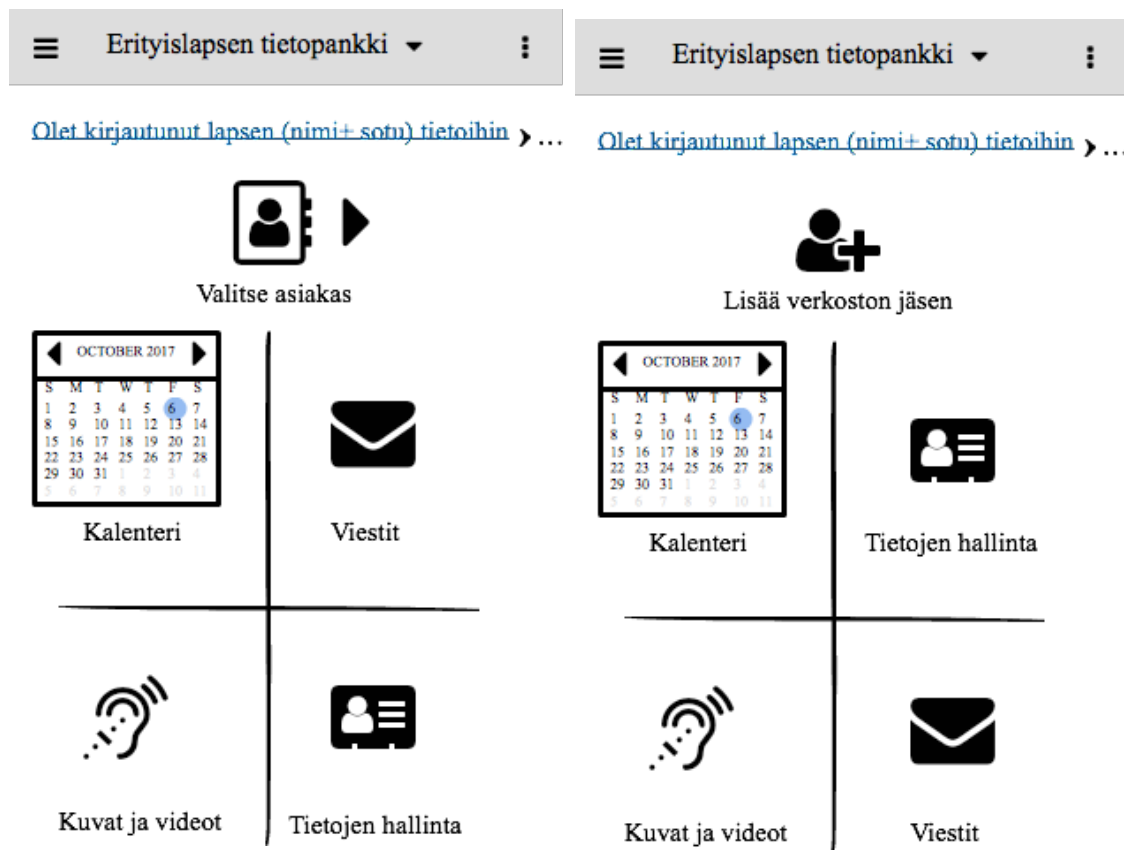
Palvelumuotoiluun kuuluu keskeisesti prototypointi. Sen on tarkoitus osoittaa palvelun toimivuus sekä palvelun mahdolliset puutteet. Sitä on kehitetty myös sen helppouden ja alhaisen hinnan vuoksi ja parempi onkin minimoida epäonnistumisen riskejä ajoissa. (Tuulaniemi 2011.)

Kehittämistyössä kerätyn tiedon perusteella palvelusta toteutettiin prototyypin testaus (Service Prototype), jossa testattiin palvelukokonaisuutta kehittäjäasiakkaiden kanssa. Hyysalon (2009, 219) mukaan palvelun prototypoiminen tarkoittaa palvelun kokeilemistä oikeiden asiakkaiden kanssa sekä mielellään oikean kaltaisissa olosuhteissa.

Palvelun testaamiseen osallistui yksi erityislapsen kanssa toimiva terapeutti ja yksi erityislapsen huoltaja. Heille näytettiin kehitetty paperinen prototyyppi digitaalisen palvelun sisällöstä (kuva 10) ja pyydettiin näyttelemään jokin tapaaminen, joka on jo aiemmin toteutunut erityislapsen asioita käsiteltäessä. Testaaminen järjestettiin Jorvin sairaalan tiloissa, jossa tila oli helppo kuvitella aidoksi tapahtumakentäksi.

Käyttöliittymän visuaalisessa prototyypissä on molempien kehittäjäryhmien etusivu, jossa on pääkuvakkeet. Prototyypit luotiin rooleittain, eli palvelunnäkö on käyttäjäkohtainen. Roolit tällaisessa palvelukonseptissa koettiin tärkeiksi, jotta digitaalisen palvelun käyttö on mahdollisimman helppoa ja suunnattu juuri käyttäjälleen sopivaksi. Palvelun testaamiseen osallistuneiden kanssa käytiin tarkasti läpi mitä toiminnallisuuksia käyttöliittymän valikot pitivät sisällään. Asiantuntijoille tärkeää oli löytää oikea asiakas nopeasti,

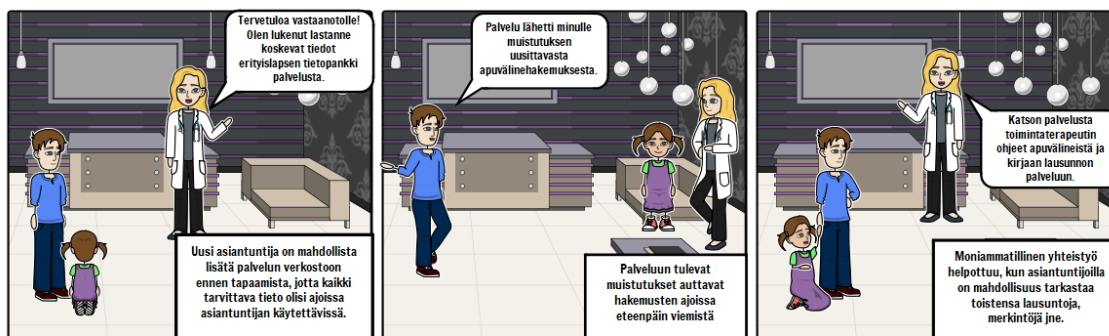
jonka tietoihin haluttiin päästä, joten sille on oma valikko heti etusivulla. Eri-tyislapsen huoltajat hallinnoivat verkoston jäsenten oikeuksia palvelussa sekä lisäävät ja poistavat jäseniä. Heidän etusivun näytössä on valikko, joka mahdollistaa nopean siirtymisen verkoston jäsenten muokkaamiseen.



Kuva 10 Digitaalisen palvelun käyttöliittymänäkymän prototyyppi

Päällimmäiseksi ensimmäisessä palvelun testaamista koskevassa näytelmässä (kuva 11) nousi moniammatillisen yhteistyön tärkeys. Myös huoltajan näkökulmasta, koska verkoston välisen kommunikoinnin ollessa helppoa, heijastuu se erityislapsen hyvinvointiin ja koko perheen arjessa jaksamiseen. Testaamisen aikana osallistuja kertoi kuinka tärkeää on saada välillä jaettua videoita ja kuvia lasten edistymisestä. Osallistuja työskenteli koulussa ja tapasi huoltajia vain harvoin, koska lapset kulkevat inva kyydityksillä kodin ja koulun väliä. Kotona suurin osa lapsista ei pysty kehitysvamman vuoksi puhumaan ja näin itse kertomaan koulun tapahtumista. Tällaiseen tiedon välitykseen käytetään reissuvihkoa kommunikoinnin apuna, mutta elävä kuva

ketoisi osallistujan mukaan kuitenkin enemmän. Avustaja kiitteli palvelun käytön helppoutta ja palvelun prototyypistä olikin helppo löytää halutut elementit videon kuvaamiselle ja jakamiselle.



Create your own at Storyboard That

Kuva 11 Service prototype 1

Toiseen palvelun testaamiseen liittyvään näytelmään (kuva 12) osallistunut erityislapsen huoltaja koki ihanteelliseksi, että video tulee hänen puhelimeensa ja hänen on mahdollista saada se vaikka kesken työpäivänsä. Hän piti myös tärkeänä, että video tulee hänen tarkistettavakseen ennenkuin se jaetaan muille verkoston jäsenille. Palvelun prototyypissä olikin mahdollisuus jakaa video huoltajan itse valitsemilleen verkoston jäsenille. Huoltaja halusi testauksessa jakaa videon toimintaterapeutille, koska uusien motoristen taitojen oppiminen on tärkeä tieto, kun toimintaterapeutti laatii uutta kuntoutussuunnitelmaa. Palvelun testaamiseen osallistunut asiantuntija piti myös tärkeänä saada tiedot asiakkaastaan ennen vastaanottoa, koska näin säästyy aikaa itse asiakkaan hoitoon, eikä kaikkia uusia opittuja taitoja tai muita ajankohtaisia tietoja tarvitse käydä vastaanoton alussa läpi. Tämä syventää asiantuntijan mukaan asiakassuhdetta ja edesauttaa osapuolien välistä luottamusta.



Create your own at Storyboard That

Kuva 12 Service prototype 2

Kuvien 11 ja 12 mukaiset palvelun testaukset kuvataan tässä opinnäytetyössä visuaalisesti sarjakuvamuodossa, koska menetelmään osallistuneita ei voida esitellä valokuvilla anonyymiteettisuojan takaamiseksi.

Kehittämistyössä käytettyjen menetelmien avulla saatiin hyvin yksityiskohtaista tietoa mitä palvelun tulisi sisältää ja tässä palvelun testauksessa kävi ilmi, että asiat joita näytelmän aikana kohdattiin, olivat valmiina käyttöliittymän prototyypimallissa. Tässä testauksessa asiantuntijan kannalta korostui tietojen helppo löydettävyyys ennen tapaamista sekä tietojen helppo kirjaaminen tapaamisen jälkeen ja erityislapsen huoltajan kannalta tärkeää on palvelun tietosuojan takaaminen. Paltan (2016) selvityksen mukaan digitaalisen palvelun tuleekin olla ehdottoman luotettava, helposti hankittava ja käyttöliittymältään looginen.

4 Tulokset

Tässä luvussa on esitelty kehittämistyön tulokset. Kehittämistyön tavoitteiden mukaisesti toteutettiin nykytilan selvitys erityislapsen asemasta sekä verkostojen välisestä yhteistyöstä ja kulttuuritaustojen vaikutuksesta kommunikointiin Intiassa ja Suomessa.

Tuloksissa kuvataan myös asiakasymmärrykseen pohjautuvat Service Blueprint sekä Service Logic Business Model Canvas, jotka omalta osaltaan tukevat opinnäytetyön asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan näkökulmaa.

Viimeisenä tuloksissa on esitelty kehittämistyön Suomeen suunniteltu palvelukonsepti tukemaan erityislapsen verkoston kommunikointia.

4.1 Nykytila Suomessa ja Intiassa

Erityislapsen asemaa ja siihen liittyviä palveluja on kartoitettu tässä kehittämistyössä Suomessa ja Intiassa.

Nykytila Suomessa

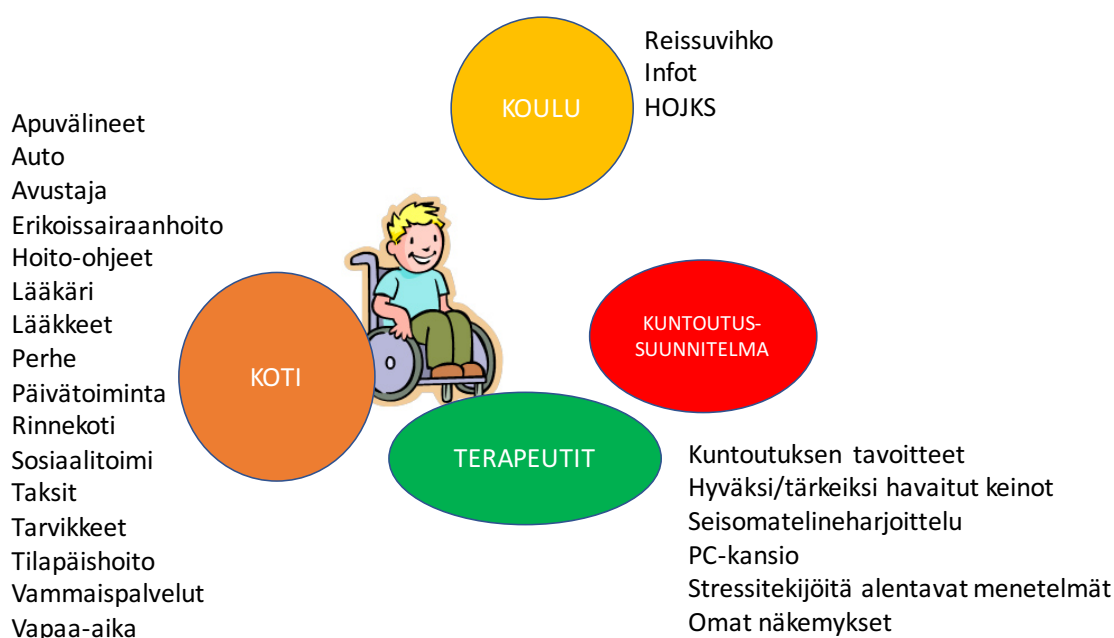
Suomen laissa on määrätty kehitysvammaisten erityishuollosta hyvin tarkasti. Laissa säädetään erityishuollon antamisesta henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiin palveluja. Erityishuollon tarkoituksena on edistää henkilön suoriutumista päivittäisistä toiminnoista, hänen toimeentuloaan ja sopeutumistaan yhteiskuntaan sekä turvata hänen tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito. Erityishuoltoon kuuluvia palveluja ovat:

- 1) Tutkimus, joka käsittää erityishuollon yksilöllisen suunnittelun ja toteuttamisen edellyttämät lääketieteelliset, psykologiset ja sosiaaliset selvitykset sekä soveltuvuuskokeet
- 2) Terveystenhoito
- 3) Tarpeellinen ohjaus, kuntoutus sekä toiminnallinen valmennus
- 4) Työtoiminnan ja asumisen järjestäminen sekä muu vastaava yhteiskunnallista sopeutumista edistävä toiminta
- 5) Henkilökohtaisten apuneuvojen ja apuvälineiden järjestäminen
- 6) Yksilöllinen hoito ja muu huolenpito
- 7) Henkilön aviopuolison, vanhempien ja muiden perheenjäsenten, muun huoltajan tai hänelle muuten läheisen henkilön ohjaus ja neuvonta
- 8) Tiedotustoiminnan harjoittaminen erityishuoltopalveluksista
- 9) Kehityshäiriöiden ehkäisy
- 10) Muu vastaava erityishuollon toteuttamiseksi tarpeellinen toiminta.

(Finlex 1977.)

Laissa säädettyjen palvelujen tarkoitus on vahvistaa erityislapsen asemaa yhteiskunnassa ja se vaatii moniammatillista yhteistyötä sekä perheiden arjen jaksamisen varmistamista. Useampi kohta, jotka näemme edellisestä lain määrittelemästä listasta, liittyy eri ammattilaisten suorittamiin palveluihin. Tukemalla näiden verkostojen kommunikaatiota tuetaan erityislapsen hyvinvointia sekä koko erityislapsen perheen hyvinvointia yhteiskunnassamme.

Kuva 13 on piirretty erityislapsen huoltajan antamien tietojen pohjalta ja siinä on esitelty verkostojen määrää sekä tiedon välityksen tarvetta eri käyttäjien kesken, yhden erityislapsen osalta.



Kuva 13 Erityislapsen verkostot huoltajan näkökulmasta

Esitetyt erityislapsen liittyvät asiat ja tilanteet (kuva 13) näyttäytyvät arjessa eri muodoissaan päivittäin, viikoittain tai kuukausittain. Kunkin esillä olevan asian ympärille liittyy useita muita aiheeseen liittyviä tilanteita. Tilanteet sisältävät aina aiheeseen liittyvää materiaalia, kuten paperilappuja. Paperilaput puolestaan sisältävät tietoa esimerkiksi aikatauluista, sovituista tapaamisista, sovituista käytänteistä, yleisesti sopimuksista, kuulumisia päivän tapahtumista, lääketieteellistä informaatiota ja paljon muuta tärkeää asiaa. Paperilaput ovat tiedon välittämistä juuri tietyistä asioista sillä hetkellä ja

viestin välittyminen jää näin hyvin yksipuoliseksi. Vastavuoroisessa kommunikoinnissa esimerkiksi reissuvihon välityksellä viestin sisältöön kirjoitetaan vain pääkohdat. Paperiversiot kommunikoinnin välineenä kasaantuvat valtaviksi kansioiksi ajan saatossa. Tiedon välittyminen taholta toiselle saattaa vaatia useiden eri paperilappujen siirtelyä ja säilyttämistä. Paperilaput myös sisältävät pääsääntöisesti ainoastaan tekstiä.

Nykytilan kartoituksessa selvisi, että niin asiantuntijat kuin perheenjäsenet pitivät erityislapsen tietojen hajanaisuutta huonona asiana. Tähän toivotaan ratkaisua, mutta myös digitaalisen palvelun käyttöönotto mietityttää. Kaikki haastateltavat ottaisivat digitaalisen palvelun mielellään käyttöönsä, jos sitä pystyisi hyödyntämään kaikki verkoston jäsenet. Haastateltavat pitivät myös erityisen tärkeänä, että palvelu täyttäisi salassapitovelvollisuudet ja tietojen jakaminen on vain ja ainoastaan erityislapsen huoltajien päätettävissä.

Tarve palvelulle sekä tässä työssä kehitettävälle palvelukonseptille voidaan havaita esimerkkien avulla. Alla esitettävät esimerkit ovat kerätty haastatteleamalla erityislapsen vanhempia sekä erityislapsen kanssa työskenteleviä asiantuntijoita. Haastateltavat kuvaavat tässä tilanteita, joissa he kokisivat hyötyä digitaalisesta palvelusta, jonne tiedon kirjaaminen onnistuisi kaikilta verkoston jäseniltä.

- Esimerkki 1: Lapsen fysioterapeutti on työskennellyt lapsen kanssa viimeiset kolme vuotta, joiden aikana hän on kokeillut erilaisia liiketerapioita ja tekniikoita, joilla edistää lapsen liikkumista. Osa terapioidista on toiminut, osa ei. Nämä tiedot fysioterapeutti on kirjannut palveluun lapsen tietoihin ja sieltä on myös printattavissa viimeisin versio jumpaohjelmasta.

Fysioterapeutti vaihtuu ja vanhemmat poistavat vanhan fysioterapeutin oikeudet kirjautua lapsen tietoihin. Uudelle fysioterapeutille luodaan oikeudet lapsen tietojen käsittelyyn ja hän pääsee katsomaan, mitä kaikkea lapsen kanssa on jo kokeiltu. Kansioista löytyy paljon tietoa ja

muun muassa videoita lapsen terapian edistymisestä. Uusi terapeutti pohjaa oman terapiatyönsä jo opittuun tietoon ja lapsen taitoihin. Tieto ei häviä eikä ammattilainen joudu aloittamaan työtään tyhjästä.

- Esimerkki 2: Erityislapsen verkostolla ja vanhemmilla on kuntoutussuunnitelmapalaveri. Vanhempien ja terapeuttien tiedot lapsesta ovat osaksi eriäviä. Vanhemmat kertovat kuinka lapsi osaa pyöräillä, mutta verkoston jäsenten on tätä vaikea uskoa. Asia selviää mutkattomasti palvelun avulla, johon vanhemmat ovat lisänneet videon lapsesta pyöräilemässä.
- Esimerkki 3: Erityislapsi ei osaa puhua ja käy koulua erityisryhmässä. Viikonlopun jälkeen luokassa käydään läpi jokaisen kuulumiset. Aiemmin lapsella on ollut käytössä reissuvihko, josta on luettu kuulumiset luokalle. Palvelun avulla kuulumiset voidaan esitellä valokuvien ja videoiden muodossa, joita vanhempien on ollut mahdollista lisätä palveluun viikonlopun aikana. Erityislapsen on mahdollista päästä paljon paremmin kokemaan omien kuulumistensa jakamisen kuvien ja liikkuvan kuvan muodossa, verrattuna siihen, että ne luetaan vihosta.
- Esimerkki 4: Tiedon kulku lapsen puhumattomuuden vuoksi on koulun ja vanhempien välillä kirjoitetun tiedon varassa. Palvelu sisältää kalenteritoiminnon, johon kullakin käyttäjällä on mahdollisuus lisätä tapahtumia. Koulu voi esimerkiksi merkitä retken kalenteriin, jolloin se tulee vanhempien tietoon ilman erillisiä muistutuksia paperilla. Kalenterista löytyvät myös viikon vakiotapahtumat, esimerkiksi joka tiistain fysioterapiaa aika.

Nykytila Intiassa

Erityislapsen pääsy kouluun tai ammattilaisten tarjoamien palvelujen keskuuteen vaihtelee Intiassa paljon. Intia on suurien eroavaisuuksien maa jo pelkästään maantieteellisesti. Myös kieli- ja kulttuurierot ovat Intialle

ominaista eri alueiden välillä. Tämän opinnäytetyön aikana on ollut mahdollisuus tutustua intialaisiin ihmisiin, tapoihin ja paikkoihin. Olen saanut havainnoida intialaista koulujärjestelmää ja sen luomaa hyvinvointia lapsille. Oletuksena ennen intialaiseen koulujärjestelmään tutustumista oli, ettei erityislapsille ole siellä juurikaan annettu mahdollisuutta sopeutua yhteiskuntaan erilaisten palvelujen tarjoamisen kautta. Kuten asiaa aiemmin tässä opinnäytetyössä käsiteltiin, on erityislasten mahdollisuudet Intiassa hyvin erilaiset, mutta tarjolla on myös erityislapsille ja heidän perheilleen suunnattuja palveluja, jotka eivät ainoastaan palvele asiakaskeskeisesti ja intialaiseen kulttuuriin soveltuvasti, vaan asettavat esimerkin myös suomalaiselle yhteiskunnalle. Tällaisia palveluja tarjoavia keskuksia on ympäri Intiaa ja tämän opinnäytetyön aikana on tutustuttu Madhuras Narayanin keskukseseen Intian Chennaissa.

Madhuras Narayanin keskuksessa olen haastatellut johtaja Krishnaswamy (2017) henkilökohtaisesti ja taustatieto keskuksen toiminnasta pohjautuu pitkälti hänen haastatteluun.

Madhuras Narayanin keskuksessa on palvelua 0-6 vuotiaille kehitysvammaisille lapsille. Kaikki halukkaat otetaan keskukseseen, mutta keskus edellyttää vanhemman sitoutumista toimintaan pitkäksi aikaa ja suorittamaan vapaaehtoistyötä vielä lapsen kuuden ikävuoden jälkeenkin. Ensimmäiset kolme kuukautta keskitytään erityisesti vanhempaan, jotta hän sitoutuu toimintaan ja tähän sisältyy myös säännölliset kotikäynnit. Keskuksessa käynti maksaa 25 000 rupiaa eli noin 400€ vuodessa, mikäli perheellä on siihen varaa. Köyhiltä perheiltä maksua ei kuitenkaan peritä lainkaan. Lapsi tulee keskukseseen aina vanhemman kanssa, joka on yleensä lapsen äiti. Keskuksessa opetetaan lapsen lisäksi hänen vanhempansa, jotta vanhempi voi siirtää opitut asiat kotiympäristöön.

Keskuksen toimintaan osallistumisesta päättää lapsen vanhempi. Kuten kehittämistyön teoria osuudessa on kerrottu, kuuluu intialaiseen kulttuuriin hyvin vahvasti koko yhteisön mielipide ja päätöksen erityislapsen kohtalosta tekee

usein perheen isä tai esimerkiksi miehen äiti, jolla on suuri vaikutusvalta perheessä. Päätökseen vaikuttaa kuitenkin eniten yhteisön sosiaaliset- ja kulttuuriset arvot.

Lapsen saapuessa keskuksen tehdään alkuarviointi, johon osallistuu moniammatillinen tiimi. Tarvittaessa asiantuntijat ovat käytettävissä keskuksessa viikoittain tai jopa päivittäin. Asiantuntijoita keskuksessa ovat lääkäri, puheterapeutti, psykologi, fysioterapeutti ja toimintaterapeutti. Keskuksessa käytetään arviointiprofiilia, joka sisältää lapsen kehityksen eri osa-alueet. Arviointiprofiilia täytetään moniammatillisen tiimin kanssa keskuksessa, mutta sen lisäksi vanhemmat täyttävät profiilia kotona. Arviointiprofiili on tehty myös digitaalisessa muodossa, se on sijoitettu pilvipalveluun, joten sitä voi käyttää millä tahansa tietokoneella. Kaikilla lapsen verkoston jäsenillä on myös pääsy arviointityökaluun. Palveluun merkataan hyvin yksinkertaisesti taidot, jotka lapsi on oppinut.

Opetuksessa pyritään lopulta jättämään vanhemmat taka-alalle, kun lapsi kehittyy ja oppii itsenäisemmäksi. Lapsen oppiessa toimimaan itsenäisemmin ryhmässä, vanhemmat tekevät keskuksessa muita askareita ja valmistavat esimerkiksi käsitöitä myyntiin.

Ryhmät ovat jaettu kahteen ikäryhmään; 0-2 vuotiaat ja 2-6 vuotiaat. Arvioinnissa käytettävät taidot tulee osata ennen kuin voi siirtyä seuraavaan ryhmään ja ryhmät ovatkin jaettu ensisijaisesti potentiaalin ja taitojen mukaan, eikä niinkään tarkan iän. Keskuksessa nähdään lapsi holistisen ihmiskäsityksen näkökulmasta ja moniammatillinen tiimi tukee lapsen oppimista päivittäin. Jokaisella lapsella on oma lukujärjestys, joka sisältää viikoittain erilaisia terapiatuokioita terapiahuoneessa sekä puolituntia päivässä henkilökohtaista ohjausta erilaisten taitojen opettelemisessa, kuten kenkien pukemisessa ja itsenäisessä syömisessä. Vanhemmille opetetaan terapiassa toteutetut asiat, esimerkiksi fysioterapian jumpat, jotta niitä voi toteuttaa myös kotona. Jokaisella lapsella on myös oma puheterapeutin tekemä kommunikaatiokansio.

Keskuksen erittäin tärkeä tarjoama hyöty on vertaistuki, jota on saatavilla päivittäin. Äidit näkevät muita erityislapsia ja heidän vanhempia ja voivat olla toisilleen tukena. Erityislapsen vanhemmuuteen liittyvä mahdollinen häpeä vähenee, kun huomaa toisten olevan samassa asemassa ja alkaa ymmärtää mitkä asiat johtuvat lapsen kehitysvammasta. Keskuksessa erityislasten vanhempien välillä vallitsee tasa-arvo, joka ei ole itsestään selvää keskuksen seinien ulkopuolella, perustuen intialaiseen vanhaan perinteiseen kastijärjestelmään ja sen tuomaan status arvoon. Kehittämistyön teoria osuudessa on kerrottu kastijärjestelmän olevan edelleen voimassa ihmisten välisissä suhteissa ja se voi näkyä myös moniammatillisessa yhteistyössä aiheuttaen kitkaa erityislapsen asioita hoidettaessa. Keskuksen johtajan mukaan on kuitenkin tärkeää, etteivät vanhemmat keskenään perusta suhdetta toisiinsa kastijärjestelmän kautta vaan kaikissa toimissa pyritään tasa-arvoiseen kanssakäymiseen.

Opettajien johdolla opetellaan myös kulkemaan keskuksen ulkopuolella. Vanhemmat osallistuvat ryhmänä lasten kanssa esimerkiksi julkiseen liikenteeseen tutustumiseen. Tällaisella toiminnalla pyritään vähentämään vanhemmilta pelkoa toimia lasten kanssa osana yhteiskuntaa ja tärkeä näkökulma on myös näyttää ulkopuolisille, että vammaisen lapsi on yhtä lailla osa yhteiskuntaa.

Keskuksen tavoite on saattaa erityislapsi tavalliseen kouluun. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi lapsella tulee olla 80% arviointiprofiilissa olevista taidoista hallussa. Keskus valitsee lapselle sopivan koulun, joka Intiassa on usein Montessori pedagogiikkaan perustuva koulu. Mikäli lapsi ei ole valmis aloittamaan tavallisessa koulussa, hänet ohjataan erityiskouluun. Lasta seurataan kolme vuotta hänen tavalliseen kouluun siirtymän jälkeen ja erityisopettaja käy koululla keskustelemassa henkilökunnan kanssa lapsen edistymisestä. Keskuksesta suoritetaan myös edelleen kotikäyntejä lapsen sieltä jo kouluun siirryttyä.

Kulttuuritaustan vaikutus palvelujen kehittämiseen

Intiassa perhe on tärkeässä asemassa, eikä merkitse pelkästään vanhempia ja sisarusia, vaan mukaan kuuluvat myös appivanhemmat, isovanhemmat, puolison sisarukset ja muut verisiteet, jotka normaalissa suomalaisessa kulttuurissa yleensä lasketaan ydinperheen ulkopuolelle. Kuten opinnäytetyön teoria osuudessa on viitattu perheen olevan intialaisille yhteisönsä lisäksi hyvin tärkeä sekä kaikkiin päätöksiin vaikuttava tekijä.

Suomeen kehitettävä palvelukonsepti on tarkoituksenmukaisesti digitaalinen palvelu, joka tukee erityislapsen verkoston kommunikointia. On käynyt selville jo alkukartoituksen aikana, että tällainen palvelu puuttuu ja se toisi selvää hyötyä käyttäjille. Intiassa toteutettu alkukartoitus sekä syvällisempi haastattelu toi ilmi, kuinka heidän kulttuuriinsa kuuluu hyvin ihmisläheinen lähestyminen, etenkin kun kyseessä on lapset, terveys tai muu yhteistä päätöksen tekoa tarvittava asia. Palvelukonsepti tällaisena kuin se on Suomeen kehitetty ei todennäköisesti palvelisi Intiassa heidän tarpeitaan tarpeeksi hyvin, että se otettaisiin laajemmin käyttöön. Intiaan sopii siis heidän palvelumallinsa, jossa koko yhteisö on hoitovastuussa ja kaikki asiat erityislapseen liittyen hoidetaan yhteen kokoontumalla. Kuten tämän opinnäytetyön teoria osuudessa on viitattu, riippuu sosiaalinen ja kulttuurinen arvo aina sosiaalisesta ympäristöstään sekä taustalla vaikuttavan kulttuurin vallitsevista arvoista ja asenteista. Tärkeää on ymmärtää, kuinka yhteiskunnassa asiat arvotetaan. Tämän kautta voidaan ymmärtää, kuinka toimiva tämän kaltainen palvelumalli on Intiassa.

Tämä palvelumalli toimii erinomaisesti Intiassa näissä erityisissä keskuksissa, mutta perustuen kuitenkin omaan havainnointiini sekä keskusteluihin intialaisten asiantuntijoiden kanssa on myös selvää, että erityislasten asema on maassa hyvin vaihteleva. Kaikki erityislapset eivät siis missään nimessä ole keskusten kaltaisissa olosuhteissa, eikä heidän yhteiskuntaan sopeutumista vahvisteta millään lailla. Tämä toki näyttäytyy samanlaisena tavallistenkin lasten kohdalla.

Tämä erityislasten keskuksen malli on kuitenkin erinomainen ja palvelisi myös muualla maailmassa ihmisiä tukien ja turvaten erityislapsen ja hänen läheistensä elämää. Elämme kuitenkin erilaisessa yhteiskunnassa, jossa meidän kulttuurimme ja sitä kautta arvon muodostuminen palveluista on erilainen ja näin myös tarpeemme toisenlaisia. Suomessa turvataan kaikkien lasten koulussa käynti lainvoimalla, joten meillä myös aikuisten oletetaan käyvän töissä kodin ulkopuolella. Näin usein onkin, joten mahdollisuus Intian kaltaiseen malliin, jossa vanhempi sitoutuu pitkäksi aikaa vapaaehtoistyöhön ei meillä todennäköisesti onnistuisi laajemmassa muodossa.

Suomessa erityislasten vanhempien tarpeet, suhteessa kommunikointiin asiantuntijoiden kanssa, ovat jo olemassa olevia verkostoja, mutta haaste on ollut verkostojen keskinäinen kommunikointi. Tämän vuoksi tässä kehittämistyössä on päädytty palvelukonseptin suunnitteluun, jossa korostuu digitaalisuus.

4.2 Palvelukonseptin kehittäminen Suomeen

Palvelukonsepti on kehitetty syvällisen asiakastuntemuksen mukaisesti, kuten tämän opinnäytetyön teoria osuudessa on asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan näkökulmasta kerrottu. Tässä luvussa kerrotaan menetelmien tulokset persoonakuvauksesta, asiakaspoluista, Service Blueprintistä sekä Service Logic Business Model Canvasista joiden avulla on kehittämistyön palvelukonsepti tuotettu.

Persoonakuvaus

Persoonakuvauksilla (kuva 14) ilmaistiin tunnetta ja maailmaa, jossa asiantuntija sekä erityislapsen huoltaja elävät. Persoonakuvauksissa keskitytään positiivisuuteen ja halutaan piirtää kuva tulevasta palvelunkäyttäjistä ymmärtääksemme heitä paremmin. Tässä kehittämistyössä tehdyillä kuvilla saadaan ymmärtää asiantuntijan maailma koko ajan digitalisoituvammaksi ja oman ajan arvostuksen lisääntyvän. Asiantuntijan persoona on kuvattu rohkeaksi, välittäväksi ja uusia asioita vastaanottavaksi ammattilaiseksi. Erityislap-

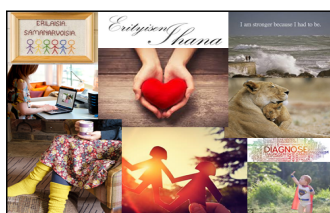
sen huoltajan persoonakuvaus kertoo hänen maailmansa olevan tunne-elämältään lämmin, välittävä sekä osaltaan rohkeaa vanhemmuutta toteuttava. Tutustuttaessa erityislapsen huoltajan persoonakuvaukseen nähdään, kuinka paljon asioita huoltajan tulee ymmärtää ja tietää ja samalla halu suojella lasta ja helpottaa arkea ovat jokapäiväistä todellisuutta. Persoonakuvauksia yhdistävä elementti on molempien laaja tiedon määrän käsittely sekä tarve suojella heikko-osaisempia. Tämä suojelun tarve voidaan nähdä myös yhteiskunnallisesti tärkeänä asiana. Molemmilla on tarve edesauttaa yhteiskuntaa tukemaan erityislapsen arkea. Kehitettävä palvelukonsepti tukee myös tätä tarvetta. Eroina persoonakuvauksissa on selkeästi ammattimaisuus asiantuntijan puolelta sekä tunnesidonnaisuus erityislapsen huoltajan puolelta. Nämä asiat tulee ottaa palvelukonseptin kehittämisessä huomioon. Palvelun käyttö eroaa näiden kahden ryhmän välillä tämän tiedon perusteella.

➤ Asiantuntijat



Assi Asiantuntija on rohkea, välittävä ammattilainen. Hän on pitkälle kouluttautunut ja omaa hyvät IT-aidot. Työhönsä hän suhtautuu kunnianhimoisella asenteella ja hänellä on halu parantaa erityislapsen hoitoa. Omalla ajallaan hän lukee työhönsä liittyvää ammattikirjallisuutta ja pitää itsestään huolta urheilemalla ja hyvällä ruokavaliolla.

➤ Huoltajat



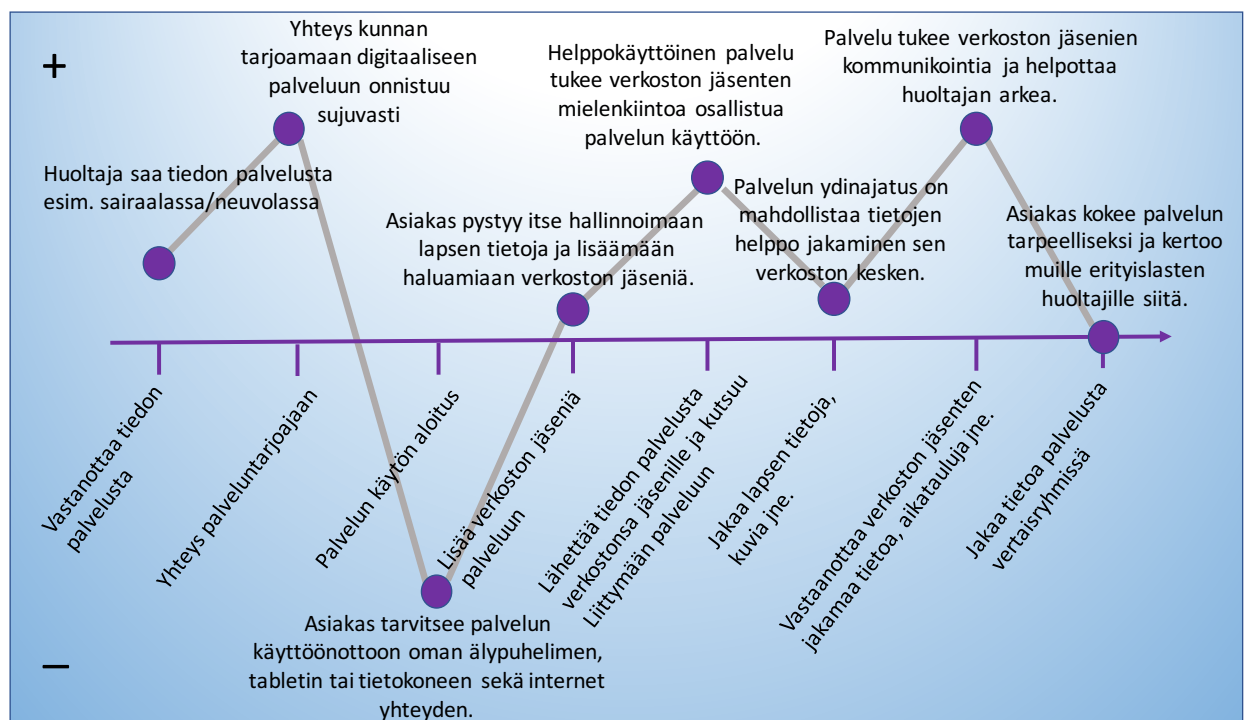
Hanna Huoltaja on tunne-elämältään lämmin, välittävä sekä rohkeaa vanhemmuutta toteuttava perheen äiti. Hän on hyvin selvillä erityislapsen palveluista sekä omistautunut jakamaan tietoa erityislapsen tarpeista ja palveluiden puutteista yhteiskunnassa. Hanna on ajoittain hyvin väsynyt taistelemaan eri tahojen kanssa hänen erityislapsensa oikeuksista. Hanna välittää oman työnsä ohella erityislapsensa ja perheen muiden lasten hyvinvoinnista.

Kuva 14 Persoonakuvaus

Asiakaspolku

Erityislapsen huoltajan asiakaspolku (kuva 15) alkaa digitaalisen palvelun tiedon vastaanottamisesta. Tämä tieto voi tulla lähipiiristä tai ammattilaisten suosituksesta. Polku jatkuu yhteydenotolla palveluntarjoajaan ja palvelun käytön aloitukseen. Palveluun kirjauduttuaan erityislapsen huoltajan on mah-

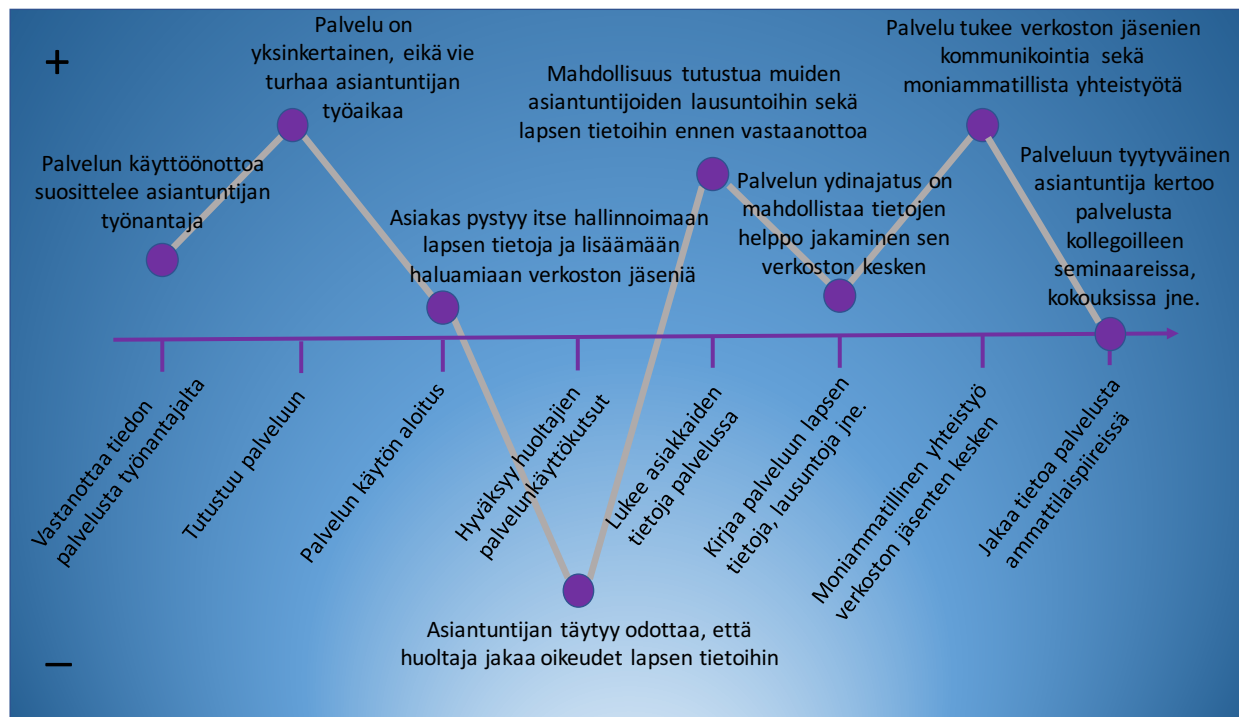
dollista lisätä verkoston yhteystietoja palveluun sekä lähettää verkostolle kutsuja palvelun käytön aloitukseen. Palvelun käyttö jatkuu lisäämällä erityislapsen tietoja, kuvia, musiikkia ja muita erityislapsen asioita koskevia tietoja. Palvelu mahdollistaa seuraavassa vaiheessa verkoston tietojen jakamisen ja erityislapsen huoltajan päätettävissä on mitä tietoja verkoston jäsenet pääsevät katsomaan. Asiakkaanpolku jatkuu erityislapsen huoltajan suosittelemalla palvelun käytöstä vertaisryhmissä ja uusia ammattilaisia tavatessa.



Kuva 15 Erityislapsen huoltajan asiakkaanpolku

Asiantuntijan asiakaspolku (kuva 16) alkaa vastaanottamalla tieto palvelusta työnantajaltaan tai asiakkaaltaan. Asiakaspolku jatkuu asiantuntijan perehtymällä palveluun oman työnsä näkökulmasta ja jatkamalla palvelun käyttöönottoon. Otettuaan palvelun käyttöönsä asiantuntija hyväksyy erityislapsen huoltajien palvelunkäyttöönottokutsut ja pääsee tutustumaan niihin erityislapsen tietoihin, jotka hänen huoltajansa ovat valinneet näytettäväiksi. Asiantuntija pääsee kirjaamaan palveluun erityislapsen koskevat tiedot, aikataulut ja suunnitelmat. Asiantuntija pääsee vuorovaikutukseen huoltajien tai muiden ver-

koston jäsenten kanssa vastaanottamalla ja vastaamalla kysymyksiin sekä lukemalla kommentteja, lausuntoja ja muita verkoston jäsenten lisäämiä tietoja. Asiantuntijan asiakaspolku jatkuu suosittelemalla palvelua ammattilaispiireissä sekä asiakastapaamisissa.



Kuva 16 Asiantuntijan asiakkaanpolku

Asiakaspolku menetelmällä nostettiin esiin tärkeimmät asiakasta koskevat asiat palvelun käytön aikana. Tästä saatiin tietoa, kuinka erityislapsen huoltaja ja asiantuntija kokevat palvelun käytön. Asiakaspolut näillä kahdella tutkittavalla ryhmällä olivat palvelunkäytön aikana melko samanlaisia, mutta siitä nähdään hyvin, kuinka tärkeää on palvelun kehittämisen aikana ottaa huomioon seikat, jotka ilmenevät näillä piirretyillä asiakaspoluilla. Tärkeimpinä huomionkohteina voidaan pitää palvelun helppoa käyttöönottoa. Palveluun tulee päästä sisälle yhdellä kirjautumisella ja jatkossa yhdellä tunnuk-sella. Kaikki palvelun osa-alueet, kuten tietojen jakaminen ja vastaanottami-nen tulee olla yksinkertaista ja helposti löydettävissä. Kehittämistyön tässä vaiheessa voidaan todeta käyttöliittymän näytön visuaalisuus ja yksinkertai-

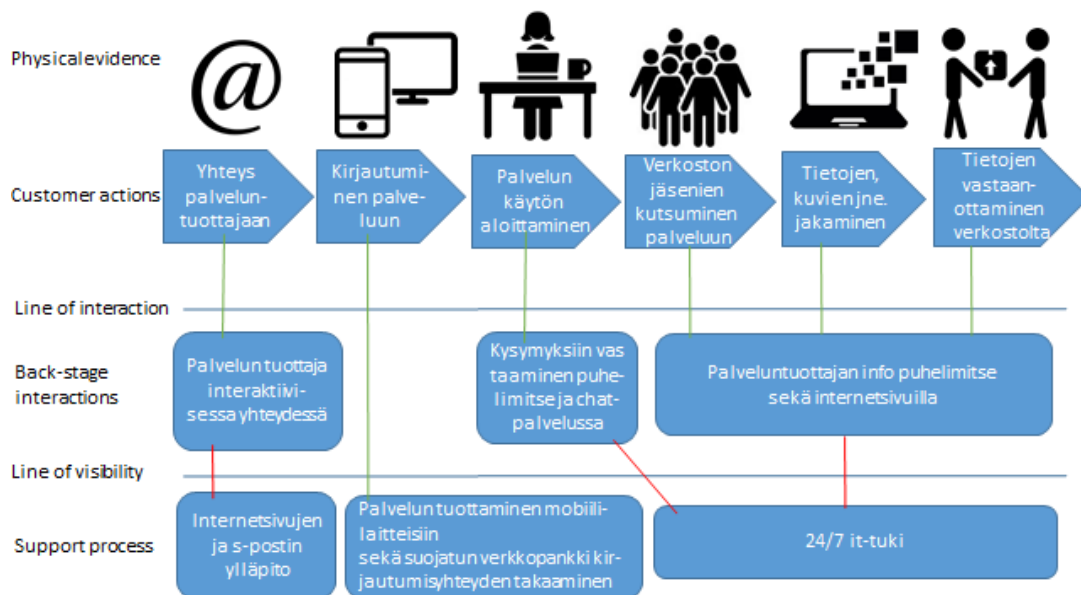
suus erittäin tärkeäksi. Aikataulut, lapsen tietojen ohella, ovat tärkeä huomio otettava asia palvelussa. Asiantuntijan kalenterin synkronoiminen uutta ajanvarausta tehdessä täytyy toimia, jotta se siirtyy erityislapsen huoltajan kalenteriin automaattisesti.

Erityislapsen huoltajan ja asiantuntijan asiakkaanpolut kertovat osaltaan samoista tarpeista, molemmissa korostuu palvelun helppo käytettävyys sekä verkostojen interaktiivinen vuorovaikutus. Asiantuntijan vaatimukset ovat kuitenkin tietojen kirjaamiselle vaativammat. Palvelun tulee tukea asiantuntijan jokapäiväistä työtä, ei lisätä työkuormaa esimerkiksi tuplakirjaamisilla. Voidaankin päätellä, että käyttöliittymän tulee mahdollistaa tietojen automaattinen siirto kaikkiin asiantuntijan käytössä oleviin potilastietojärjestelmiin.

Service Blueprint

Service Blueprint (kuva 17) kuvaa kehittämistyössä käytettyjen menetelmien avulla saatuja tietoja asiakkaan kontaktipisteistä palveluntarjoajan kanssa. Ylimmällä rivillä on kuvattu kontaktipisteet visuaalisesti. Seuraava rivi kuvaa asiakkaan toimintoja palvelun aikana. Tässä kehittämistyössä kontaktipisteiksi on määritelty asiakkaan yhteys palveluntuottajaan, kirjautuminen palveluun, palvelun käytön aloittaminen, verkoston jäsenten kutsuminen palveluun, tietojen jakaminen sekä tietojen vastaanottaminen verkostolta. Asiakkaan tekemisten ja palveluntuottajan vuorovaikutuksen välinen raja kuvaa vuorovaikutusta asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Asiakkaan kontaktipisteisiin palvelun kanssa tulisi palveluntuottajan vastata. Kuvasta voimme nähdä, kuinka asiakas on palveluntuottajaan interaktiivisessa yhteydessä ensimmäisessä kontaktipisteessä. Toisessa kontaktipisteessä kirjautuessaan palveluun ei ole asiakkaalle näkyvää toimintaa palvelussa. Kolmannessa kontaktipisteessä palvelun käytön aloituksessa asiakkaan on mahdollista olla yhteydessä palveluntuottajaan puhelimitse, s-postitse tai chat-palvelussa. Viimeiset kolme kontaktipistettä palveluntuottaja kattaa mahdollisuudella olla yhteydessä puhelimitse ja/tai saada neuvoa internetsivuiltaan. Palveluntuottajan vuorovaikutuksen ja

tukitoimintojen välinen raja kuvaa asiakkaalle näkyvää rajaa. Sen alla on tukitoiminnot, jotka eivät ole suoraan asiakkaalle näkyviä, mutta tukevat palvelua. Tämän Service Blueprintin viimeinen rivi koostuu internetsivujen ja sähköpostin ylläpidosta, kun asiakkaan kontaktipisteenä on yhteys palveluntuottajaan. Asiakkaan kirjautuessa palveluun on tukitoimintona palveluntuottaminen vastaanottaviin laitteisiin, mukaan lukien mobiililaitteet sekä suojatun verkkopankkiyhteyden takaaminen. Viimeisissä kontaktipisteissä asiakas kutsuu verkoston jäseniä, jakaa ja vastaanottaa tietoa. Tällöin tukitoimintoina toimii ympärivuorokautinen it-tuki, joka takaa asiakkaalle palvelunkäytön kaikkina vuorokauden aikoina.



Kuva 17 Service Blueprint

Service Logic Business Model Canvas

Asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan mukaisessa Service Logic Business Model Canvasissa (liite 3) esitetään palveluntarjoajan liiketoiminnan keskeiset asiat asiakkaan ja palveluntarjoajan näkökulmasta. Tässä liiketoimintamallissa vastataan käyttäjän ja palveluntarjoajan näkökulmista seuraaviin yhdeksään kohaan:

1. **Asiakkaan maailma.** Miksi asiakas ostaa palvelun? Mitä hyötyä asiakas palvelulla tavoittelee? Asiakkaan unelma ihanteellisesta tilanteesta ja maailmasta ilman rajoitteita?
 - Asiakas hankkii palvelun tukeakseen erityislapsen hyvinvointia. Erityislapsen huoltajan näkökulma palvelun hankintaan perustuu perheen periasioiden ja aikataulujen helpottamiseen, palvelun avulla hän mahdollistaa helpon kommunikoinnin verkoston kesken. Asiantuntija hankkii palvelun helpottaakseen työhönsä tarvittavien tietojen helppoa löytämistä sekä kirjatakseen omat tiedot erityislapsen hoidosta.
 - Palveluntarjoajan näkökulmasta palvelulla on yhteiskunnallista vaikutusta tukiessaan moniammatillista yhteistyötä sekä parantaessaan vammaispalveluja.

2. **Käytännön arvolupaus.** Mitä hyötyjä asiakas ostaa? Mitkä asiakkaan haasteet ja ongelmat palvelu ratkaisee? Miksi asiakas valitsee palvelun tarjoaman ratkaisun?
 - Palvelun avulla asiakkaan on mahdollista hallita kaikkea erityislapseen liittyvää kirjattua tietoa. Palvelu auttaa moniammatillisessa yhteistyössä ja tukee myös ajankäytön haasteita.
 - Palveluntarjoaja huomioi salassapitovelvollisuuden, mutta tuo mahdollisuuden helppoon tiedon jakamiseen verkoston kesken. Palveluntarjoaja luo yhteiskunnallista arvoa palvelun mahdollistaessa vuorovaikutukseltaan aktiivinen moniammatillinen yhteistyö.

3. **Arvolupauksen lunastus ja asiakassuhde.** Miten asiakkaan haasteet ja ongelmat ratkaistaan? Miten asiakas saavuttaa pitkän tähtäimen hyödyt?
 - Palvelu helpottaa tiedon hallintaa ja mahdollistaa tiedon hallinnan ajasta ja paikasta riippumatta. Palvelun tehokkuus sitouttaa käyttäjät ja luo palvelusta tärkeän vuorovaikutuskanavan.

4. **Vuorovaikutus ja asiakkaan osallistuminen.** Asiakkaan rooli palvelun tuotannossa. Miten asiakas haluaa olla vuorovaikutuksessa palvelun tarjoajaan?
 - Palvelu toimii käyttäjien tuottamalla tiedolla.
 - Palveluntuottaja mahdollistaa asiakkaalle personoidun palvelun ja käyttöliittymän näyttöä voidaan muokata haluttujen tietojen mukaiseksi. Asiakkaalla on myös mahdollisuus palvelunkäytön neuvontaan koko asiakkuuden ajan.

5. **Tulovirrat ja arvon luominen.** Asiakkaan palvelusta saama taloudellinen arvo. Mistä hyödyistä asiakas on valmis maksamaan? Lisäarvo verrattuna kilpailijoihin? Asiakkaan toiminnan avainindikaattorit (KPI=Key Performance Indicators).
 - Palvelu auttaa ajankäytön haasteissa. Palvelu kattaa ajanvaraustiedot sekä sähköiset reseptit, joiden käsittely palvelussa tuottaa ajallista ja rahallista säästöä. Myös palvelun tarjoama kattava verkoston välinen yhteistyö tuottaa käyttäjälle emotionaalista lisäarvoa.
 - Palveluntuottaja näyttäytyy eettisiä arvoja suosivana ja vahvistaa näin omaa brändimielikuvaansa.

6. **Keskeiset resurssit.** Mitä asiakkaan tulee tietää ja osata? Mitkä asiakkaan aineelliset ja aineettomat resurssit ovat keskeisiä?
 - Asiakkaan tulee osata toimia digitaalisessa palvelussa sekä omistaa palvelun mahdollistava laite ja internetyhteys.
 - Palveluntarjoaja tarvitsee käyttäjäkeskeistä tietoa palvelun sisällön tarpeista pystyäkseen palvelun jatkuvaan kehittämiseen.

7. **Keskeiset kumppanit.** Millaisena palveluntarjoajan kumppanuusverkosto näyttäytyy asiakkaalle? Millaisia kumppaneita asiakkaalla on ja miten ne pitäisi ottaa huomioon?
 - Asiakas tarvitsee palvelun käyttöön soveltuvan laitteen sekä internetyhteyden tarjoajan. Palvelun käytön mahdollistaa palvelun käyttäjät yhdessä.

- Palveluntarjoaja tarjoaa palvelun käyttötuen sekä varmistaa käytön sujuvuuden kokoajan kehittyvissä mobiililaitteissa.
- Palveluntarjoajan kumppanuusverkostoa edustavat asiakastuki, palveluntarjoajan sovelluksen asiantuntija sekä verkkopankki. Nämä ovat toimintoiltaan erilaisia, mutta asiakkaalle on tärkeää niiden toimivuus ja nopea reagointikyky ongelmiin.

8. Resurssien ja kumppanien osallistaminen. Kuinka asiakkaan resursseja ja kumppanuuksia hyödynnetään ja kehitetään?

- Käyttäjät yhdessä luovat palvelusta omia tarpeitaan vastaavan.
- Palveluntarjoaja kehittää jatkuvasti sovellusallustaa, jotta se vastaa uusia laitteita. Palveluntarjoaja tukee palvelun personointia yhdessä käyttäjien kanssa.

9. Kustannusrakenne. Mitkä ovat asiakkaan kustannukset ja muut uhraukset?

- Asiakkaan kustannukset perustuvat palvelun käyttöön soveltuvan laitteen hankintaan, internetyhteyteen sekä verkkopankkitunnusten omistamiseen.
- Palveluntarjoajan tulee olla jatkuvassa vuorovaikutuksessa käyttäjiin ja mahdollistettava nopea palvelun muokkaus käyttäjien näkemysten mukaisesti.

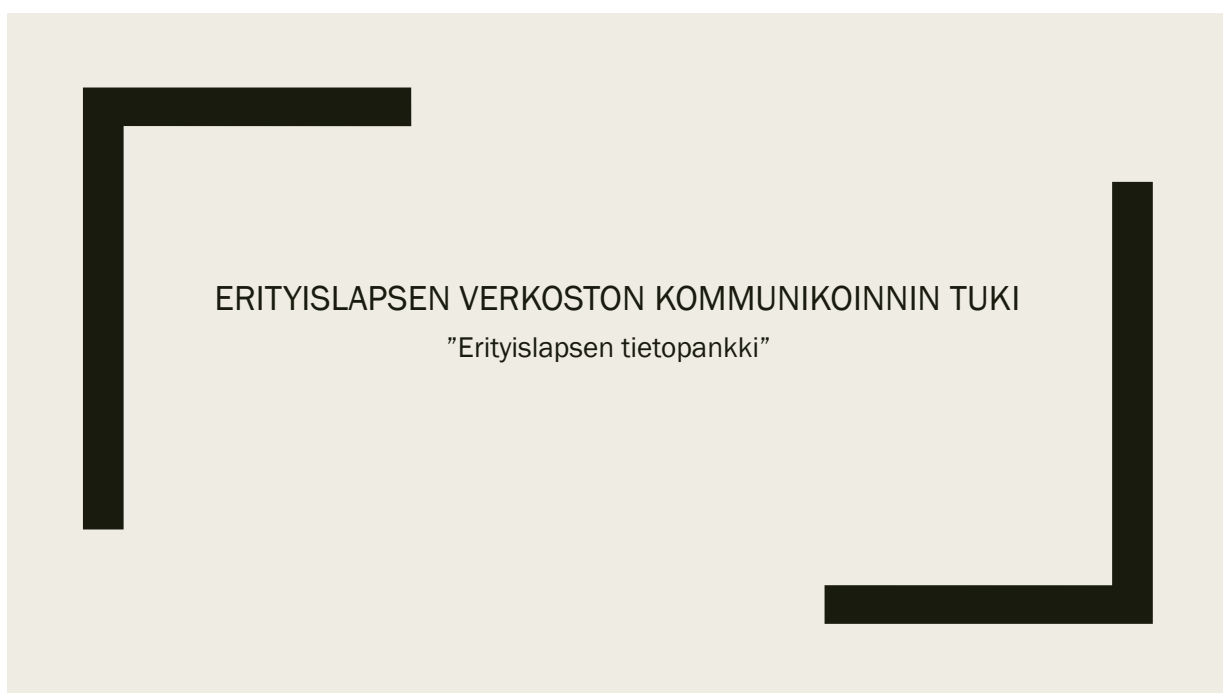
Palvelukonsepti

Tässä kehittämistyössä on toteutettu Suomeen erityislapsen verkoston kommunikointia tukeva palvelukonsepti, joka tukee myös moniammatillista yhteistyötä.

Miettisen (2011) mukaan palvelukonsepti yhdistää laadullisen tutkimustiedon, prototyypit ja käyttäjäkeskeisen suunnittelun. Sen tehtävä on esitellä palvelun keskeiset toiminnot, vaikka se ei määrittelekään tulevaa palvelua tarkasti. Palvelukonseptin tarkoitus on luoda asiakasymmärryksen mukaisesti kerätylle

tiedolle käyttökonteksti. Visuaalista kuvausta on tärkeää käyttää palvelukonseptin esittämisessä.

Tässä opinnäytetyössä esitetään käyttöliittymän konseptikuvaus visuaalisina kuvina. Kuvassa 18 kuvataan palvelukonseptin sisällön tarkoitus, eli erityislapsen verkoston kommunikoinnin tuki sekä sille annettu nimi 'erityislapsen tietopankki'. Kuvassa 19, palvelukonseptin johdannossa tiedotetaan sen tavoitteista ja tarkoituksesta.



Kuva 18 Palvelukonseptin nimi

Johdanto

Erityislapsen verkostolle suunnattu digitaalinen palvelu vahvistamaan kommunikointia perheen sekä ammattihenkilöstön välillä. Palvelun on suunniteltu myös tukemaan moniammatillista yhteistyötä asiantuntijoiden kesken. Palvelu edesauttaa erityislapsen perheitä arjen jaksamisessa sekä tukee erityislapsen hyvinvointia hänen asioidensa hoitamisen yksinkertaistamisen ja nopeuttamisen avulla.

Kuva 19 Palvelukonseptin johdanto

Palvelukonseptin alussa kerrotaan palvelusta sen yleiskuvaus, jotta sen mahdollistamasta hyödyistä saa ulkopuolinen mahdollisimman selkeän yleiskäsityksen (kuva 20).

A. Palvelukonseptin yleiskuvaus

Erityislapsen verkoston välinen digitaalinen kommunikoinnin tuki

- auttaa perheitä pitämään kaikki erityislapsen tiedot yhdessä paikassa
- auttaa suunnittelemaan erityislapsen kalenteria yhdessä asiantuntijoiden kanssa (mm. Lääkärikäynnit, invataksi kuljetukset, avustajan tarve jne.)
- tukee moniammatillista yhteistyötä lääkäreiden, terapeuttien, opettajien ja avustajien kesken.
- sallii kaikille verkoston jäsenille erityislapsen tietoihin pääsyn huoltajien myöntävällä päätöksellä.

Käyttöliittymässä oma näkymä asiantuntijoille sekä huoltajille.

Kuva 20 Palvelukonseptin yleiskuvaus

Kuvassa 21 on kerrottu palvelukonseptin tulevien käyttäjien käyttäjäryhmistä sekä näiden käyttäjätarinat. Aalto yliopiston kehittämän IT-innovaatiopalvelumallin (Toivonen & Roine 2011) mukaan käyttäjäpersoonat ovat erittäin hyödyllinen apuväline ominaisuuksien ja käyttöliittymän suunnittelun yhteydessä. On tärkeää tunnistaa erilaiset käyttäjäryhmät palvelulle ja miettiä heidän tarpeitaan ja arvojaan. Konseptisuunnittelun yksinkertaisuuden vuoksi tämä tehdään ainoastaan tärkeimmille käyttäjäryhmille. Lopputuloksena syntyvät kuvaukset käyttäjäryhmistä sekä heidän tarpeistaan ja arvoistaan koskien palvelua. Käyttäjäryhmien- ja tarinoiden luomisen avulla on helpompi samaistua siihen, miltä palvelu näyttää käyttäjän näkökulmasta.

1. Käyttäjäryhmät sekä käyttäjätarinat

- Asiantuntijat



Assi Asiantuntija on rohkea ja välittävä ammattilainen. Hän käyttää digitaalista palvelua jakaessaan tietoa potilaistaan heidän huoltajiensa kesken sekä tukeakseen moniammatillista yhteistyötä hänen kollegoidensa kanssa, kuin myös esimerkiksi jakaessaan tärkeitä tietoja erityislapsesta koulun opettajalle. Palvelua hän käyttää myös tutustuessaan potilaan muiden asiantuntijoiden jakamiin tietoihin sekä huoltajien kommentteihin tai kysymyksiin.
- Huoltajat



Hanna Huoltaja on tunne-elämältään lämmin, välittävä sekä rohkeaa vanhemmuutta toteuttava perheen äiti. Hän tarvitsee palvelua pitääkseen kaiken lastaan koskevan tiedon yhdessä paikassa helposti saatavilla. Hän näkee palvelusta kuinka lapsen päivä on sujunut koulussa tai miten puheterapeutilla on edistytty viimetapaamisessa. Hänen ajanhallintansa helpottuu, kun kaikki erityislapsen tapaamiset, taksikyydit ja vastaanotto-ajat ovat digitaalisen palvelun kalenterissa. Myös toimintaterapeutin suunnitelmaa on helppo toteuttaa, kun se löytyy nopeasti palvelusta.

Kuva 21 Palvelukonseptissa kuvatut käyttäjäryhmät ja käyttäjätarinat

Käyttötapaus (kuva 22) on tapa kuvata järjestelmän toimintoja käyttäjän näkökulmasta. Käyttötapaukset kuvaavat jotain konkreettista toimintoa, jonka käyttäjä haluaa järjestelmän toteuttavan.

2. Keskeiset käyttötapaukset

Käyttötapaus:

Kirjautuminen järjestelmään

Yhteenveto:

Käyttäjä antaa käyttäjätunnuksensa ja salasansa ja kirjautuu niillä sisään järjestelmään

Toimijat:

Erityislapsen huoltajat sekä asiantuntijat, jotka ovat kutsuttu lapsen digitaaliseen verkostoon

Alkutila:

Käyttäjän tietojen on löydyttävä järjestelmästä

Kuvaus:

Käyttäjä saapuu järjestelmän aloitussivulle jossa häneltä pyydetään käyttäjätunnus (sähköpostiosoite) ja siihen liittyvä salasana. Poikkeuksena väärä käyttäjätunnus tai salasana. Sisäänkirjautumisen jälkeen järjestelmä antaa käyttäjäryhmille oman räätälöidyn aloitussivun josta on pääsy käyttäjälle sallittuihin toimintoihin.

Poikkeus:

Käyttäjän syöttämä väärä käyttäjätunnus tai salasana. Järjestelmä ilmoittaa virheestä ja pyytää syöttämään tietoja uudelleen.

Lopputila:

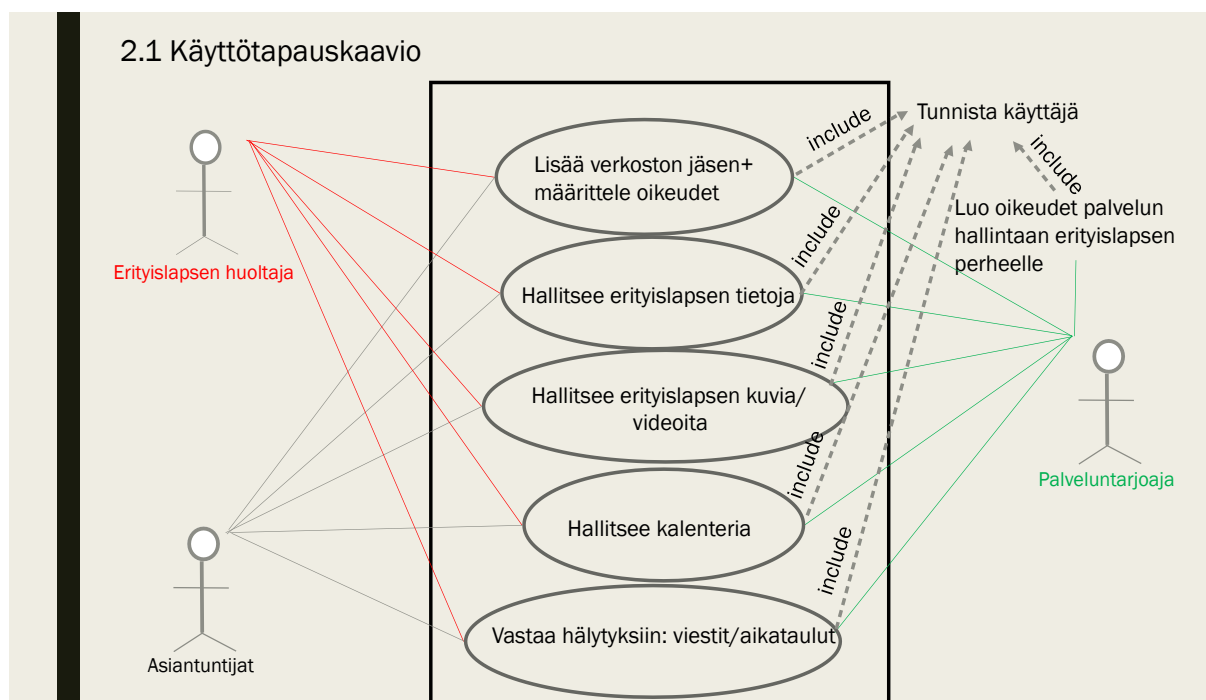
Palvelun käyttö käyttäjän mahdollisuuksien mukaisesti

Muut vaatimukset:

- Riittävän nopea (alle 3 sekuntia) kirjautuminen
- Selkeät toiminnot

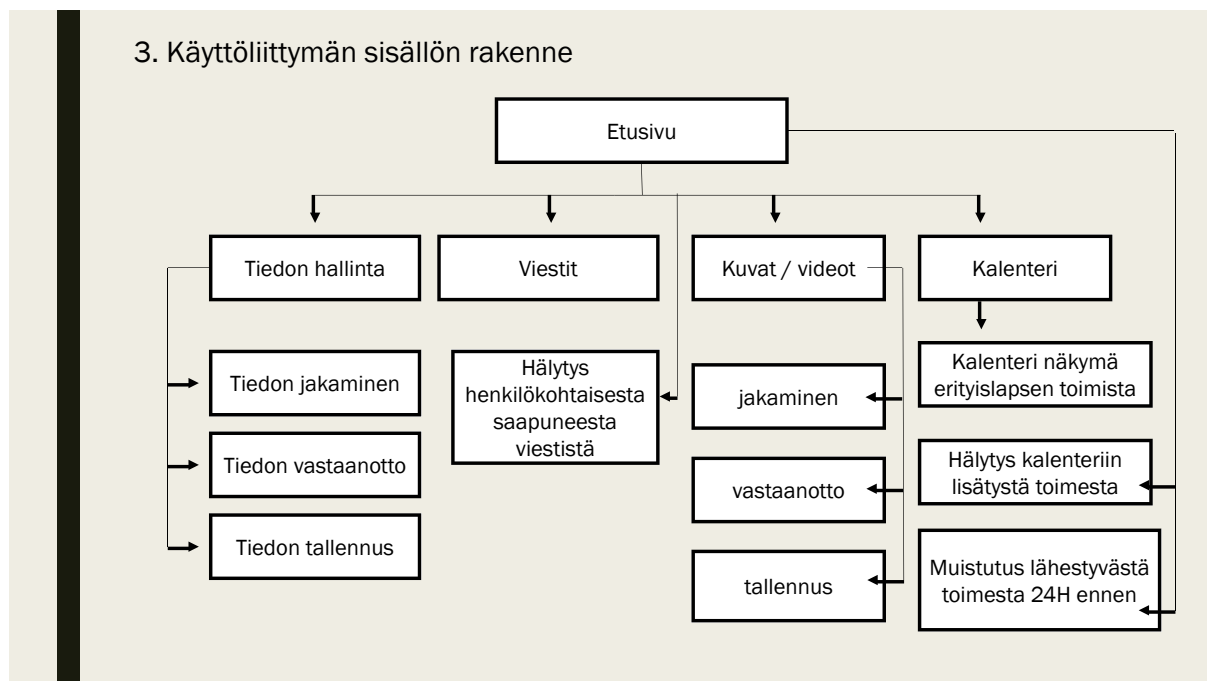
Kuva 22 Käyttöliittymän keskeiset käyttötapaukset

Käyttötapauskaavio (kuva 23) kuvaa käyttäjien yhteyksiä järjestelmän tarjoamiin käyttötapauksiin.



Kuva 23 Käyttöliittymän käyttötapauskaavio

Kuvassa 24 on piirretty käyttöliittymän sisällön rakenne tukemaan sen rakenteen ymmärtämistä.



Kuva 24 Käyttöliittymän sisällön rakenne

Käyttöliittymän etusivun navigaatio (kuva 25) muodostuu tietojen hallinnasta, viestien hallinnasta, kuvien ja videoiden hallinnasta sekä kalenterin hallinnasta.

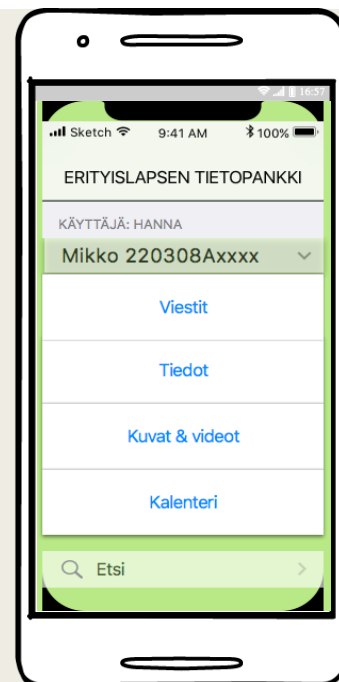
B. Käyttöliittymän prototyyppi

1. Käyttöliittymän rakenne

Käyttöliittymän navigaatio etusivulla muodostuu:

- Tiedon hallinta
- Viestit
- Kuvien ja videoiden hallinta
- Kalenteri

Sovelluksen oletusnäkyvä vastaa etusivua

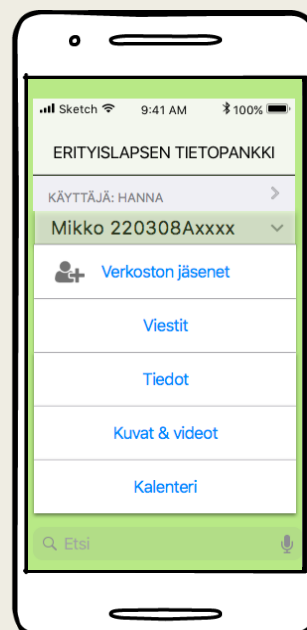


Kuva 25 Käyttöliittymän etusivun navigaatio

Käyttöliittymän etusivu (kuva 26) on kaikille käyttäjille perusnavigoinnissa sama, mutta sitä pystyy muokkaamaan esimerkiksi lisäämällä itselle tärkeitä toimintoja, kuten erityislapsen huoltaja voi lisätä verkoston jäsenten hallinta valikon, josta hänen on nopeaa hallinnoida palvelun käytön jäseniä.

1.1 Käyttöliittymän etusivu

- Etusivu on käyttäjän muokattavissa, perusnavigaatio on käyttäjille sama, mutta järjestystä pystyy muokata sekä lisäämään itselle tärkeitä toimintoja.
- Lapsen huoltaja on lisännyt etusivulle jäsenen lisäämistöiminnon, jotta uuden verkoston jäsenen lisääminen on nopeaa.



Kuva 26 Käyttöliittymän etusivu

Käyttöliittymän rakenne käydään palvelukonseptissa läpi sen eri valikoiden kautta. Kuvassa 27 esitetään tietojen hallinnan valikko, jossa on mahdollista lisätä erityislasta koskevia tietoja, lukea aiemmin tuotettua tietoa tai mahdollisesti poistaa tietoa, joita ei enää katsota tarpeelliseksi säilyttää palvelussa.

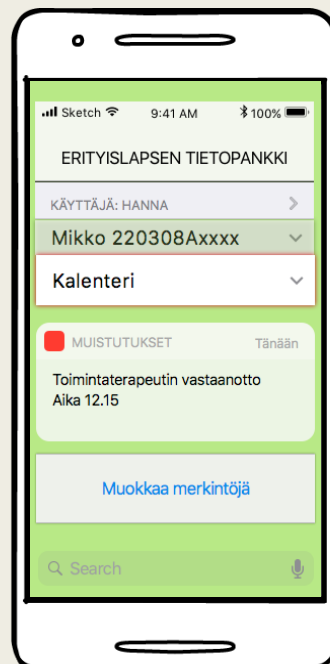


Kuva 27 Käyttöliittymän rakenne -tietojen hallinta valikko

Seuraavana esitetään (kuva 28) kalenteri valikon hallinta mahdollisuudet, joka sisältää hälytystoiminnon tulevasta tapahtumasta.

1.3 Käyttöliittymän rakenne -kalenteri

- **Kalenteri** valikossa on käyttäjällä mahdollisuus lisätä ja poistaa tapahtumia.
- Muistutukset nostavat hälytyksen myös etusivulle.

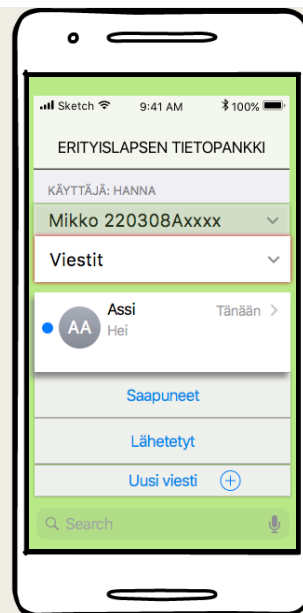


Kuva 28 Käyttöliittymän rakenne -kalenteri valikko

Kuvassa 29 esitetään viestit valikon hallinta. Valikossa käyttäjän on mahdollista lähettää ja lukea viestejä sekä jakaa niitä haluamiensa jäsenten kanssa. Myös saapuneista viesteistä tulee hälytysilmoitus käyttäjälle

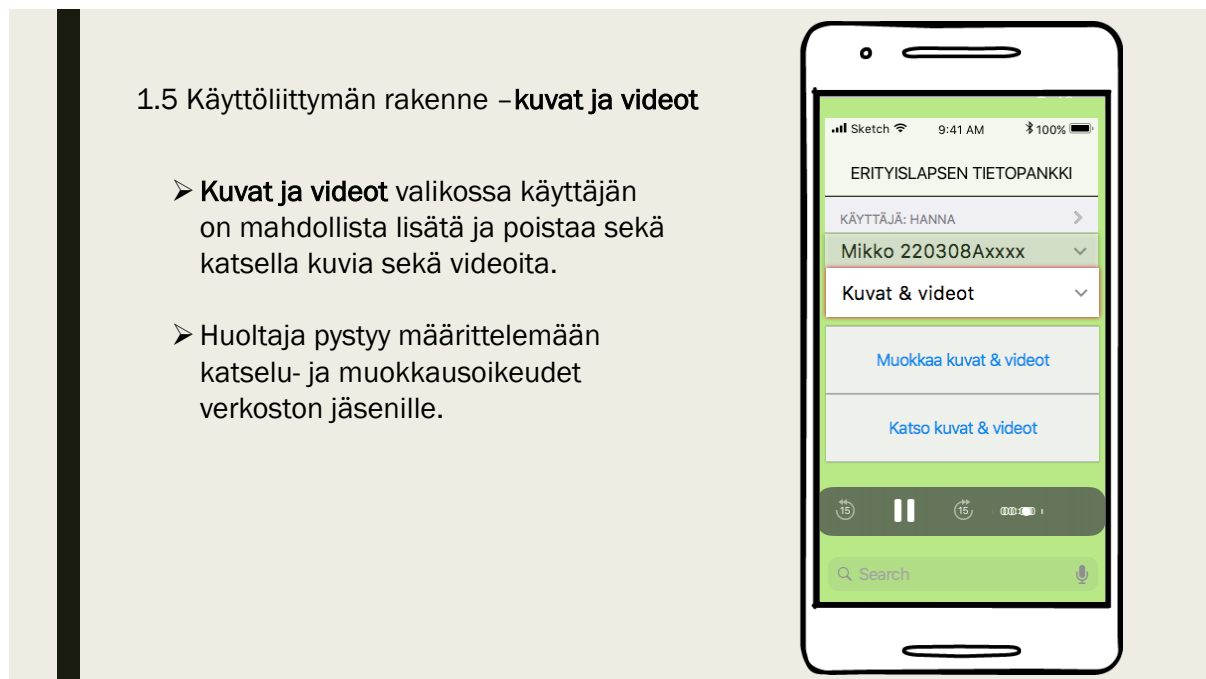
1.4 Käyttöliittymän rakenne -viestit

- **Viestit** valikossa käyttäjällä on mahdollisuus lähettää sekä lukea viestejä.
- Tärkeit viestit pystyy arkistoimaan ja arkiston voi jakaa haluamiensa verkostojen jäsenten kanssa.
- Uudesta saapuneesta viestistä tulee ilmoitus etusivulle.



Kuva 29 Käyttöliittymän rakenne -viestien hallinta

Kuvassa 30 esitetään kuvien ja videoiden hallinta valikko. Tässä käyttäjällä on mahdollisuus jakaa, lisätä tai poistaa videoita ja kuvia. Erityislapsen huoltajalla on aina mahdollisuus määrittää muokkaus- sekä katseluoikeudet tähän valikkoon palvelun jäsenille.



Kuva 30 Käyttöliittymän rakenne -kuvien ja videoiden hallinta

Viimeisenä käyttöliittymän rakenteena on hälytykset ja muistutukset (kuva 31). Palvelun käyttäjän on näitä mahdollisuus muokata omien tarpeidensa mukaan. Perustoimintona uusista viesteistä nousee etusivulle muistutus sekä kalenterimerkinnöistä nousee hälytys 24 tuntia ennen kyseistä merkintää. Palvelunkäyttäjän on mahdollista asentaa hälytys ja muistutus saapumaan myös sähköpostitse tai tekstiviestinä.



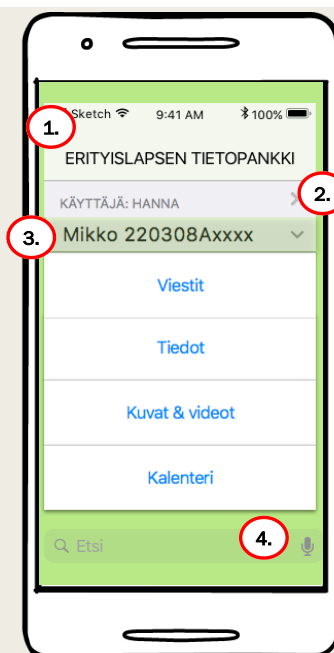
Kuva 31 Käyttöliittymän rakenne -hälytykset ja muistutukset

Palvelukonseptissa on kuvattu käyttöliittymän toiminnallisuudet. Kuvassa 32 on esitetty yleinen näkymä kaikille käyttäjille, joka sisältää 1. yläpalkin (header), jossa on palvelun nimi, 2. käyttäjän (jonka jälkeen palvelunkäyttäjän oma nimi), 3. valitun erityislapsen nimen sekä sosiaaliturvaturunnuksen. Tähän on mahdollista valita näkymään myös erityislapsen ikä. 4. Alapalkki, jossa on etsi-toiminto. Tämä nopeuttaa yksittäisen tiedon hakemista asiasanoilla koko palvelun tietokannasta.

c. Käyttöliittymän toiminnallisuudet

Yhteinen näkymä käyttäjille:

1. Header palkki, jossa on palvelun nimi
2. Käyttäjä
3. Valitun erityislapsen nimi sekä sosiaaliturvatunnus
4. Alapalkki etsi -toiminnolla

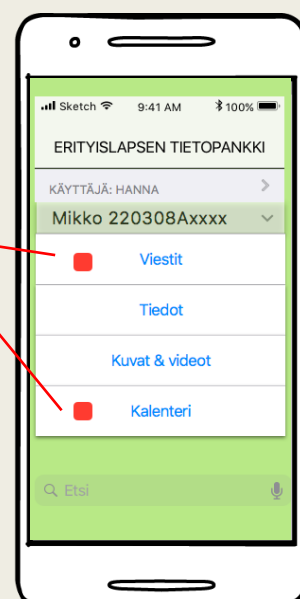


Kuva 32 Käyttöliittymän toiminnallisuudet

Kuvassa 33 on esitetty palvelun keskeiset toiminnallisuudet, jossa näkymänä on hälytykset ja muistutukset nouseena etusivulle. Sovellus muistuttaa kalenterimuistutuksena esimerkiksi ennalta määriteltyjen tukihakemusten umpeutumiset ja reseptien uusimista koskevat ajat.

Palvelun keskeiset toiminnallisuudet

- Palvelun hälytykset ja muistutukset tulevat näkyviin etusivulle, kunnes käyttäjä kuittaa ne.
- Hälytykset ja muistutukset ovat mahdollista saada myös sähköpostiin.
- sovellus lähettää muistutuksen kalenteriajoista 24h ennen merkintää
- Sovellus muistuttaa tukihakemusten uusimisesta huoltajia sekä tarvittavaa, ennalta määriteltyä, asiantuntijaa. Tukien puolto lausunnot saapuvat palveluun, josta ne voi huoltaja lähettää eteenpäin esim. Kelaan.



Kuva 33 Palvelun keskeiset toiminnot -hälytykset ja muistutukset näkymä

5 Johtopäätökset

Kehittämistyön tärkein tavoite oli kehittää palvelu tukemaan erityislapsen verkoston kommunikointia. Suomessa ja Suomen kaltaisissa hyvinvointi yhteiskunnissa on omat lain takaamat palvelut erityislapsille ja heidän huoltajilleen. On kuitenkin palveluja, joita ei ole kehitetty asiakaskeskeisesti ja yksi tällainen on erityislapsen verkoston kommunikointia ja moniammatillista yhteistyötä tukeva palvelu. Tällä kehittämistyöllä lisätään yhteiskunnallista arvoa tukemalla erityislasten hyvinvointia sekä moniammatillista yhteistyötä. Opinnäytetyö on tuottanut tietoa myös kommunikoinnista, yhteistyöstä sekä erityislapsen asemasta Suomessa ja Intiassa sekä näiden kahden maan kulttuuritaustojen välisistä eroista. Kuten opinnäytetyön tietoperustassa on kuvattu kieli- ja kulttuuritaustojen määrittelevän meidän tarpeemme palvelun muodelle sekä palvelun tuottamalle arvolle. Kerättyjä tietoja on mahdollista käyttää kansainväliseen yhteistyöhön ja jatkaa molempien maiden palvelujen kehittämistä kehitysvammaisten lasten ja heidän verkostonsa parissa.

5.1 Kehittämistyön prosessin tarkastelu

Kehittämistyöhön valitut menetelmät sopivat hyvin työhön osallistuneiden henkilöiden kanssa työskentelyyn. Työn alussa haastattelumenetelmiin käytettiin paljon aikaa, mutta aiheen ollessa itselleni täysin vieras sekä sen sisältämän arkaluontoisuuden vuoksi oli tärkeää saada monta näkökulmaa ja ideaa ennen työn varsinaista kehittämisvaihetta. Myös opinnäytetyön teoria osuudessa on kerrottu palvelun kehittämisestä asiakaskeskeisen palveluliiketoimintalogiikan näkökulman mukaisesti, jossa asiakas pysyy toiveineen ja tarpeineen kehitettävän palvelun keskiössä. Kehittämistyön toteuttajan onkin tärkeää pysyä subjektiivisena koko kehittämisprosessin ajan ja antaa loppukäyttäjien tarpeiden ja ideoiden näkyä tuloksissa.

Kehittämistyössä toteutetut työpajat onnistuivat ajallisesti hyvin ja työpajojen toteutukseen valitut paikat toimivat toivotulla tavalla. Ideointivaiheen menetelmissä olisi kuitenkin ollut hyvä tuntee hieman paremmin työpajaan osallistuvat erityislasten verkoston jäsenet. Kehittämistyön aihe osoittautui

varsin tunteita herättäväksi, mikä on ymmärrettävää, kun sen keskiössä on ollut koko työn ajan lapset ja jokaisessa työpajassa useamman osallistuvan verkoston jäsenen oma erityislapsi. Vaikka ideointipajoihin oli valmistauduttu suunnitelmallisesti ja luettu aiheesta ennakkoon paljon materiaalia, on silti todettava, että oma asiantuntijuuteni ideointityöpajojen vetämisestä ja yleensä fasilitoinnista oli opinnäytetyön siinä vaiheessa vasta alkutaipaleella, eikä näin ollen kaikkia asioita ollut osattu ottaa huomioon ennen työpajaa. Vastaisuudessa, aiheen ollessa vähänkään tunteita herättävä, on aiheellista keskustella osallistujien kanssa henkilökohtaisesti ja valita heitä tarkemmin. Tässä valinnassa lähtökohtana oli käytetty kirjallisuudesta esiin nousutta tapaa osallistaa mahdollisimman monipuolisesti asiakkaita eri sidosryhmistä sekä osallistaa itselleen ennalta tuntemattomia henkilöitä, jottei omat henkilökohtaiset tunteet vaikuta kehitystyön tuloksiin.

Itse kehittämistyön keskiössä oleva erityislapsi ja hänen verkostonsa ovat itselleni ennalta kohtalaisen tuntematon asia. En ollut ennen kehittämistyötä tutustunut erityislapsen huoltajiin tai heidän kanssaan työskenteleviin asiantuntijoihin. Myös intialaisten erityislasten asema oli itselleni täysin epäselvä ja sen vuoksi myös oletukseni erityislapsen asemasta osoittautuivat osittain päinvastaisiksi. Opinnäytetyön tietoperustassa käsitelty yhteisön ja perheen vaikutus yksilön kaikkiin päätöksiin osoittautui yllätykseksi hyvin paikkansa pitäväksi seikaksi ja sen vaikutus palvelun kehittämiseen eroaa suuresti suomalaisen yhteiskuntaan kehitettävästä palvelusta. Suomessa on ollut mahdollista kysyä hyvin henkilökohtaisia mielipiteitä palvelun tarpeesta, mutta Intiassa tällaisiin kysymyksiin ei olisi ollut mahdollista saada suoria vastauksia yksittäisiltä henkilöiltä. Kuten tietoperustassa on aiemmin käsitelty kulttuuriin perustuvat arvot ja asenteet vaikuttavat ihmisten palvelun tarpeisiin ja on todettava, että Intiassa intialaisille erityislasten verkostoille on parasta mahdollista palvelua fyysinen, ihmisläheinen palvelu.

Palvelukonseptin kehittäminen on ollut myös uudenlainen prosessi. On erittäin mielenkiintoista, kuinka palvelumuotoilun keinoin luodaan ratkaisuja riippu-

matta aiheesta tai alasta. Itselleni luontaisinta olisi ollut palvelun kehittäminen matkailualalle, jolla olen toiminut toistakymmentä vuotta. On kuitenkin ollut hieno oppimistilaisuus itselleni toimia moniammatillisessa yhteistyössä ja tutustua alaan ja aiheisiin, joihin meillä kaikilla on yleensä jokin näkemys, mutta ei kuitenkaan syvällistä ymmärrystä. Tämä on kehittänyt asiakaskeskeisen kehittämisen taitoja monipuolisemmin ja avarakatseisemmin, kun valmiita vaihtoehtoja ei omasta takaa ole ollut käytettävissä.

5.2 Eettisyys ja luotettavuus

Kanasen (2011) mukaan opinnäytetöiden ja tutkimusten tulosten sekä johtopäätösten tulee olla luotettavia ja uskottavia. Tässä opinnäytetyössä valittiin luotettavien tulosten saamiseksi useita menetelmiä sekä niihin osallistettiin monipuolisesti eri erityislapsen verkoston jäseniä. Menetelmiä käytettiin, kunnes uutta tietoa ja ideoita ei enää saatu kerättyä. Tällä perusteella ollaan toteutettu luotettava kehittämistyö.

Kanasen (2011) mukaan myös kerätyn tiedon tarkka dokumentaatio nostattaa luotettavuutta ja on perusedellytys sen tarkastelussa. Myös Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2007) kirjoittavat luotettavuuden todentamisesta, jossa tutkimus selostetaan tarkasti työn kaikissa vaiheissa. Tässä opinnäytetyössä on kerrottu osallistujien suhde erityislapseen sekä ajat, jolloin tietoa on kerätty. Kaikki haastattelumateriaali sekä työpajoissa kerätty tieto on opinnäytetyön teki-jällä ja se on jälkikäteen tarkistettavissa. Anonymiteetin säilyttämiseksi sekä aiheen arkaluontoisuuden vuoksi on kuitenkin tärkeää säilyttää osallistujien henkilötiedot salassa.

5.3 Tulosten sovellettavuus ja jatkokehitys

Intian malli, jossa palvelu kerääntyy lapsen ja hänen huoltajansa äärelle on hyvin toimiva Intiassa ja herätti mielenkiintoista pohdintaa siitä, voisiko samanlainen tuki olla saatavilla Suomessa lyhyemmällä ajanjaksolla kehitysvammaisen lapsen syntyessä. Lapsen huoltaja voisi esimerkiksi osallistua samankaltaiselle intensiivijaksolle oman vanhempainlomansa aikana puolen vuoden

ajan. Vahva varhainen tuki saattaisi antaa paljon tietoa ja taitoja kehitysvammaisen lapsen vanhemmille ja vähentää tilanteeseen liittyvää epävarmuutta ja jopa pelkoja. Varhainen tuki sekä vanhemmille, että lapsille toimisi tehokkaasti ennaltaehkäisevänä työnä kehitysvammahuollossa. Terveyttä ja hyvinvointia voitaisiin edistää kokonaisvaltaisesti lapsen varhaisvuosista lähtien unohtamatta vanhempien hyvinvointia.

Kehittämistyön prototyypin valmistuttua kysyin kolmelta erityislapsen huoltajalta, miltä digitaalisen palvelun rinnalle tarjottava fyysinen Intiassa toimiva malli kuulostaisi. Mallia pidettiin hyvänä, mutta ainakaan Suomessa se ei toimisi kuin ehkä alkuun pienen erityislapsen kanssa. Meillä kuitenkin suurin osa vanhemmista palaa työelämään ja sitä tukemassa lapsille on päivähoito mahdollisuus. Myös fyysisten palveluiden kustannukset voivat olla kunnille liian suuret verrattuna digitaaliseen palveluun. Haastateltavat pitivät kuitenkin Intiassa toimivaa mallia mielekkäänä, jos se olisi mahdollista digitaalisen palvelun lisäksi.

Toimeksiantajaa kehitettävällä palvelukonseptilla ei ole, vaan opinnäytetyö on tehty FINDigATE hankkeeseen. Kehittämistyön alkuvaiheessa kuitenkin selvisi, että tätä palvelua odotetaan palvelunkäyttäjien puolelta julkisen sektorin tarjoamana. Tämä on myös lähtökohtaisesti hyvin tarkoituksenmukaista, koska kehitysvammaisten palveluja tulee yhteiskunnassamme parantaa ja tukea erityislasten perheitä arjen jaksamisessa. Kuntien tehtävä onkin tuottaa palveluja, jotka tukevat sen asukkaidensa hyvinvointia asiakaslähtöisesti. Näin ollen palvelukonseptia ja kehittämistyötä kokonaisuudessaan tullaan tarjoamaan kunnan vammaispalvelujen vastaavalle. Kunnan maksettavaksi jääkin palvelukonseptin toteutus ja palvelun ylläpito sekä mahdollinen jatkokehitys tulevaisuudessa.

Tulokset palvelukonseptin osalta ovat toistettavissa modifioituna loppukäyttäjien mukaisesti ja olen saanut tilaisuuden keskustella ikäihmisille suunnatun yksityisen palvelukodin palveluvastaavan kanssa heille suunnatusta vastaavalaisesta palvelukonseptista. He ovat olleet aiheesta hyvin kiinnostuneita ja

mietimme jatko mahdollisuuksia yhteistyölle tämän opinnäytetyön valmistuttua.

Loppupäätelmänä kehittämistyölle voin todeta, että Suomessa asiakaskeskeisen palvelukokemuksen tuottamisen edellytyksenä onkin tänä päivänä - digitaalisen ja fyysisen kokemuksen saumattomuus.

Lähteet

Painetut lähteet:

Alakoski, L. 2014. Yritysassiakkaan arvon muodostuminen luontomatkailupalvelusta - palvelukeskeisen liiketoimintalogiikan näkökulma. Helsingin yliopisto. Taloustieteen laitoksen julkaisuja 60.

Arantola H. & Simonen K. 2009, Palvelemisesta palveluliiketoimintaan, Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. Helsinki: Tekes.

Cross, N. 2011. Design Thinking. London: Bloomsbury Publishing Plc.

Grönroos, C. 2011. Value co-creation in service logic. A critical analysis. Marketing Theory 11 (3), 279 - 301.

Grönroos, C. & Voima, P. 2013. Critical service logic: making sense of value creation and co-creation. Academy of Marketing Science 41, 133 150.

Gummerus J. & Von Koskull C. (toim.) The Nordic School-Service Marketing and Management for the Future, 316.

Heinonen K., Strandvik T., Mickelsson K-J., Edvardsson B., Sundström E. & Andersson P. 2010. A customer dominant logic of service. Journal of Service Management 21 (4), 531-548

Hämäläinen K., Vilkkä H., Miettinen S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Tammerprint Oy, 61-63.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio -Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

Isoherranen, K. 2004. Moniammatillinen yhteistyö. Porvoo: WSOY.

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus - moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 18.

Kananen, J. 2011. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kiiski Kataja E. 2016. Megatrendit 2016. Tulevaisuus tapahtuu nyt. Sitra

Lehti M., Rouvinen P. & Ylä-Anttila P. 2012. Suuri hämmennys. Työ ja tuotanto digitaalisessa murroksessa. Helsinki: Taloustieto.

Lewis, R. 2006. When Cultures Collide. Leading Across Cultures. Boston: Nicholas Brealey Publishing.

Liu, S., Volcic, Z. & Gallois, C. 2011. Introducing Intercultural Communication. London: SAGE Publications Ltd.

Lusch R. F. & Vargo S. L. 2004. Evolving to A New Dominant Logic for Marketing. Journal of Marketing Jan 2004, Vol.68(1), 1-17.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Nieminen, T. 2015. Vastaus on Intia. Porvoo: Bookwell Oy.

Nummenmaa, A.R. 2004. Moniammatillisen ohjauskulttuurin kehittäminen. Teoksessa H. Kasurinen (toim.) Ohjausta opintoihin ja elämään - opintojen ohjaus oppilaitoksessa. Opetushallitus, 113-122.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Ojasalo, K. & Ojasalo J. 2015. Adapting Business Model Thinking to Service Logic An Empirical Study on Developing a Service Design Tool. Gummerus J. & Von Koskull C. (toim.) The Nordic School Service Marketing and Management for the Future, 309-334.

Pajarinen, M. Rouvinen, P. & Ylä-Anttila, P. 2012. Uutta arvoa palveluista. Helsinki: Unigrafia Oy.

Palvelutalouden murros ja digitalisaatio -Suomen kasvun mahdollisuudet. 3/2015. TEM.

Polaine, A., Lovlie, L. & Reason, B. 2013. Service Design. New York: Rosenfeld Media, LLC.

Sitra. 2005. Intia-ilmiö ja Suomi. Sitran Intia-ohjelman taustaselvitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2013. This is Service Design Thinking. Amsterdam: BIS Publishers.

Tikka V. & Gävert N. 2014. Arvonluonnin uusi aalto. Näin rakennetaan tämän vuosisadan arvokkaimmat yritykset. Tekesin katsaus 309/2014.

Triandis, H. 1994. Culture and Social Behaviour. United States of America: R.R. Donnelley & Sons Company.

Tschimmel, K. 2012. Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. In: Proceedings of the XXIII ISPIR Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience. Barcelona.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002, 93-121. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekesin katsaus 281/2011

Sähköiset lähteet:

Design Council. 2016. Viitattu: 6.12.2016.

<http://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/Design%20methods%20for%20developing%20services.pdf>

eOSMO 2016. Viitattu 6.12.2016. <http://www.eosmo.fi/tyokirja/inno-kukka/ideointi.html>

Finlex 1977. Viitattu 9.10.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>

LJK 2016. Viitattu 16.10.2017. https://www.ljk.fi/wp-content/uploads/2017/02/20160523_LJK_Tulevaisuuden-verkostot_Katri-Valkokari.pdf

Palta 2016. Viitattu 10.10.2017. https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2016/11/Digitalisaatio-palvelualoilla-Pysy%C3%B6-Suomi-mukana-digikehityksess%C3%A4_FINAL.pdf, 18

Service Design Tools 2016. Viitattu 17.10.2016. <http://www.servicedesign-tools.org/taxonomy/term/17>

Sitra 2015. Viitattu 2.10.2017. <https://www.sitra.fi/uutiset/digitaaliset-oma-hoitopalvelut-tukevat-sote-uudistusta/>

Sitra 2013. Viitattu 2.10.2017. <https://www.sitra.fi/uutiset/digitaalisten-terveys-ja-hyvinvointipalveluiden-potentiaali-viela-kayttamatta/>

Tekes 2015. Viitattu 10.10.2017. <https://www.slideshare.net/futurerewatch/summary-my-health-future-health-solutions-in-emerging-market-service-india-team-finland-future-watch-report-october-2015>

Toivonen, T. & Roine, M. 2011. Viitattu 1.11.2017.

<https://blogs.aalto.fi/itainnovaatiopalvelu/2011/09/18/matka-visiosta-kehityksen-aloittamiseen/>

VTT 2016. Viitattu 10.10.2017. <https://vttblog.com/2016/03/11/teemana-digitalisaatio-fyysinen-tuote-vai-digitaalinen-palvelu/>

Julkaisemattomat lähteet:

Krishnaswamy, J. 2017. Johtajan haastattelu 9.1.2017. Madhuras Narayana Centre. India, Chennai.

Kuvat

Kuva 1 Liiketoimintalogiikoiden muutos	17
Kuva 2 Palvelujen kehitys digitaalisiksi ja automatisoitaviksi	25
Kuva 3 Digitalisaation murrokset (mukaillen Ilmarinen & Koskela 2015, 52)	25
Kuva 4 Kehittämistyön prosessikaavio	27
Kuva 5 Palvelumuotoiluprosessi (mukaillen Design Research 2016 & Stickdorn & Schneider 2013)	30
Kuva 6 Double Diamond by British Council.....	31
Kuva 7 Sidosryhmä analyysillä kerätyt verkostot	36
Kuva 8 Sisällönanalyysillä kartoitetut tärkeimmät verkostot	37
Kuva 9 Kuusi ajatteluhattua ideoinnin aineistoa.....	46
Kuva 10 Digitaalisen palvelun käyttöliittymänäkymän prototyyppi	48
Kuva 11 Service prototype 1	49
Kuva 12 Service prototype 2	50
Kuva 13 Erityislapsen verkostot huoltajan näkökulmasta	52
Kuva 14 Persoonakuvaus	60
Kuva 15 Erityislapsen huoltajan asiakkaanpolku	61
Kuva 16 Asiantuntijan asiakkaanpolku.....	62
Kuva 17 Service Blueprint	64
Kuva 18 Palvelukonseptin nimi	68
Kuva 19 Palvelukonseptin johdanto.....	69
Kuva 20 Palvelukonseptin yleiskuvaus	69
Kuva 21 Palvelukonseptissa kuvatut käyttäjäryhmät ja käyttäjätarinat	70
Kuva 22 Käyttöliittymän keskeiset käyttötapaukset.....	71
Kuva 23 Käyttöliittymän käyttötapauskaavio.....	71
Kuva 24 Käyttöliittymän sisällön rakenne	72
Kuva 25 Käyttöliittymän etusivun navigaatio.....	73
Kuva 26 Käyttöliittymän etusivu.....	73
Kuva 27 Käyttöliittymän rakenne -tietojen hallinta valikko	74
Kuva 28 Käyttöliittymän rakenne -kalenteri valikko	75
Kuva 29 Käyttöliittymän rakenne -viestien hallinta	75
Kuva 30 Käyttöliittymän rakenne -kuvien ja videoiden hallinta.....	76

Kuva 31 Käyttöliittymän rakenne -hälytykset ja muistutukset	77
Kuva 32 Käyttöliittymän toiminnallisuudet	78
Kuva 33 Palvelun keskeiset toiminnot -hälytykset ja muistutukset näkymä	78

Taulukot

Taulukko 1 Kehittämistyön palvelumuotoiluprosessin vaiheet.....	29
Taulukko 2 Discover vaiheen sisältö	32
Taulukko 3 Haastateltavat sekä ajankohdat Suomen nykytilan kartoitukseen	33
Taulukko 4 Sidosryhmä analyysi työpajaan osallistujat.....	36
Taulukko 5 Haastatteluajat sekä osallistujat.....	38
Taulukko 6 Define vaiheen sisältö.....	39
Taulukko 7 Develop vaiheen sisältö.....	43
Taulukko 8 Helikopteri ideointimenetelmään osallistujat.....	44
Taulukko 9 Kuusi ajatteluhattua menetelmään osallistujat	45

Liitteet

Liite 1 Haastattelurunko avoimeen haastatteluun.....	92
Liite 2 Haastattelurunko puolistrukturoituun haastatteluun.....	93
Liite 3 Service Logic Business Model Canvas	94

Liite 1 Haastattelurunko avoimeen haastatteluun

Haastattelurunko yksilöhaastatteluille avoimella haastattelumenetelmällä

1. Suhteenne erityislapseen? (huoltaja, ammattihenkilö-titteli)
2. Millainen on erityislapsen asema Suomessa tällä hetkellä?
3. Ovatko erityislapsen palvelut parantuneet/ huonontuneet?
4. Haluaisitko muuttaa mitään koskien erityislapsen palveluja?
5. Millainen on oma jaksamisesi erityislapsen asioita hoidaessa?

Liite 2 Haastattelurunko puolistrukturoituun haastatteluun

Haastattelurunko / teemat koskien laadullisia yksilöhaastatteluja puolistrukturoidulla haastattelumenetelmällä

Teemat: kommunikointi, verkoton välinen yhteistyö ja erityislapsen tietojen jakaminen

Taustakysymykset: Millainen suhde teillä on erityislapseen (huoltaja, ammattihenkilö)

Kysymykset:

1. Millaisena koette erityislapsen asioihin liittyvien dokumenttien (kaikki kirjattu/kuvattu tieto erityislapsesta) säilyttämisen ja dokumenttien sisältävän tiedon siirtymisen erityislapsen verkostoissa (esimerkiksi: perheen, terapeutin, lääkärin ja koulun välillä)?
2. Minkälaista kommunikointi on erityislapsen verkostojen välillä?
3. Minkälainen tiedon siirtyminen on erityisen hankalaa tai erityisen helppoa? (esim. ovatko lääkäreiden lausunnot helposti saavutettavissa? Saako terapeutin tiedot erityislapsesta koulun käyttöön sujuvasti/ollenaan? Entä ajanvaraukset eri paikkoihin (lääkəriin, terapeutille jne.), saako ne helposti yhdestä paikasta tarkistettua vai tuleeeko tiedot monesta paikasta ja missä muodossa (paperille kirjoitettuna, digitaalisessa muodossa, reissuvihossa, jotenkin muuten)?
4. Saatteko kaikki tarvitsemanne tiedot erityislasta koskien?
5. Mikä mielestänne parantaisi tiedon välitystä verkostojen kesken?
6. Käytättekö digitaalisia palveluita yleisesti (mitä tai minkälaisiin palveluihin keskittyviin) ja miten kokisitte digitaalisen palvelun hyödyn erityislapsen tietojen välityksessä verkostojen välillä? Jos erityislapsen kaikki tiedot olisi mahdollista saada keskitetysti digitaalisesta palvelusta, luuletteko, että ottaisitte palvelun aktiiviseen käyttöön. Voisitteko kertoa syitä miksi ottaisitte palvelun käyttöön/ette ottaisitte käyttöön?

Liite 3 Service Logic Business Model Canvas

